
PENYULUHAN, EDUKASI PENGGUNAAN SLIP DIGITAL DAN MESIN TRANSAKSI KEPADA NASABAH UNTUK MENGURANGI PENUMPUKAN ANTRIAN DI BANK

Anak Agung Putu Bagus Arie Susandya^{1,*}, Anak Agung Emas Sri Laksmi²

^{1,2} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia.

*Email: ariesusandya@unmas.ac.id

ABSTRAK

Sektor perbankan merupakan sektor yang sangat erat kaitannya dengan perekonomian suatu negara, dimana baiknya kinerja sektor perbankan suatu negara akan membantu memperlancar perekonomian di suatu negara. Banyak cara yg ditempuh oleh bank bank milik swasta maupun milik pemerintah untuk mengefisiensikan kinerja, diantaranya digunakannya slip digital dan mesin transaksi yang dimaksudkan untuk mengurangi antrean nasabah yang hendak bertransaksi, studi ini di lakukan di bank BCA yang berlokasi di jl. Pantai berawa no. 1, tibubeneng, kuta utara. Pihak bank telah melakukan penyuluhan dan edukasi mengenai penggunaan slip digital dan mesin transaksi kepada nasabah dan juga melalui pamflet sehingga seiring berjalannya waktu para nasabah diharapkan dapat memaksimalkan fasilitas slip digital dan juga mesin transaksi yang telah di sediakan pihak bank.

Kata kunci: Penyuluhan, Edukasi, Penggunaan Slip Digital.

ANALISIS SITUASI

Dalam era digital saat ini, teknologi keuangan atau fintech telah berkembang pesat. Bank dan lembaga keuangan lainnya dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini. Salah satu inovasi yang muncul adalah penggunaan slip digital dan mesin transaksi. Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh bank adalah penumpukan antrian nasabah. Antrian yang panjang tidak hanya mengganggu kenyamanan nasabah, tetapi juga dapat mempengaruhi citra bank di mata publik. Antrian yang panjang dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah, yang berpotensi merugikan reputasi bank.

Slip digital adalah dokumen elektronik yang menggantikan slip transaksi fisik. Penggunaan slip digital tidak hanya mengurangi penggunaan kertas, tetapi juga mempercepat proses transaksi. Mesin transaksi, seperti ATM dan mesin setoran tunai, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi tanpa harus menunggu antrian di teller. Ini meningkatkan efisiensi waktu bagi nasabah. Meskipun ada banyak manfaat, masih ada tantangan dalam mengedukasi nasabah tentang penggunaan teknologi ini. Banyak nasabah yang belum familiar dengan cara menggunakan slip digital dan mesin transaksi.

Bank Central Asia (BCA) yang berlokasi di Jl Pantai Berawa Desa Adat Tibubeneng ini memiliki peran penting dalam memberikan penyuluhan kepada nasabah. Melalui program edukasi, bank dapat membantu nasabah memahami cara menggunakan teknologi baru ini dengan mudah. Untuk mencapai tujuan ini, bank

perlu mengembangkan strategi penyuluhan yang efektif, seperti seminar, workshop, dan materi edukasi digital. Target audiens dari penyuluhan ini adalah seluruh nasabah, terutama yang sering bertransaksi di bank BCA KCP Canggü. Penekanan akan diberikan kepada nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Penggunaan slip digital dapat mengurangi penggunaan kertas, yang akan berdampak positif pada lingkungan. Ini adalah langkah kecil menuju keberlanjutan. Edukasi yang baik akan membangun kepercayaan nasabah terhadap teknologi baru. Kepercayaan ini penting untuk mendorong penggunaan slip digital dan mesin transaksi. Nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung lebih loyal. Dengan mengurangi antrian, bank dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Setelah penyuluhan, bank perlu melakukan tindak lanjut untuk memastikan nasabah memanfaatkan teknologi yang telah diajarkan. Ini bisa dilakukan melalui pengingat atau dukungan tambahan. Penting untuk mengevaluasi keberhasilan program edukasi ini. Bank perlu menetapkan metrik untuk mengukur seberapa banyak nasabah yang beralih ke penggunaan slip digital dan mesin transaksi. Dengan mengurangi antrian, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional. Ini juga akan mengurangi biaya operasional yang berkaitan dengan penanganan transaksi manual. Harapannya, dengan implementasi program ini, nasabah akan lebih terbiasa dengan teknologi dan bank akan dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisis situasi yang sudah dilakukan, maka perumusan masalah yang dihadapi oleh BCA KCP Canggü adalah Nasabah kesulitan dalam penggunaan slip digital (E-Branch) sehingga pada saat transaksi di konter nasabah kerap belum membuat slip dan menghambat antrian yang lainnya. Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap penggunaan mesin pada saat bertransaksi. Kurangnya edukasi terkait penggunaan mesin, slip digital di era digitalisasi ini.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, solusi penulis adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyuluhan dan edukasi kepada nasabah untuk memastikan bahwa mereka memahami pentingnya era digitalisasi ini dan mampu menggunakan slip digital dan teknologi mesin-mesin di cabang.
2. Penyediaan pamflet tutorial yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan E-Branch dapat menjadi sumber informasi yang mudah diakses oleh nasabah.
3. Peningkatan interaksi antar muka ke nasabah yang sedang bertransaksi pada mesin juga perlu diperhatikan. Dengan mengarahkan nasabah yang sedang bertransaksi di mesin akan memudahkan nasabah dalam memahami proses penggunaan mesin untuk bertransaksi. Dukungan dari pihak ketiga seperti satpam dan cleaning servis juga sangat di perlukan untuk siap membantu untuk pengisian slip atau mengarahkan nasabah, maka nasabah akan merasa lebih nyaman saat bertransaksi.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam perusahaan ini antara lain:

Kualitas layanan yang diberikan pada suatu industri khususnya pada sektor perbankan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah. Pada saat ini telah terjadi transformasi layanan digital pada setiap perusahaan dan salah satunya adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan PT. Bank Central Asia, Tbk kantor cabang pembantu Canggü dalam memberikan kepuasan nasabah pada Transformasi Layanan Perbankan Digital. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, penyuluhan, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pegawai dalam efisiensi pelayanan publik berbasis digitalisasi masih perlu ditingkatkan karena masih kurangnya komunikasi pegawai dalam melakukan edukasi terhadap nasabah, kurang memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu (pamflet) proses pelayanan dan masih ada kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam mengarahkan nasabah agar nasabah lebih paham akan perubahan era digitalisasi ini. Untuk kendala-kendala yang dihadapi adalah kurangnya disiplin kerja dan kesadaran pegawai sebagai team oprasional, kurangnya penyuluhan dari pihak terkait penggunaan teknologi informasi dan keterbatasan teknologi, sedangkan untuk upaya dalam mengatasi hambatan yaitu dengan cara melakukan peningkatan keterampilan teknologi informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan yang telah dilakukan dalam usaha peningkatan pemahaman terhadap nasabah melalui Penyuluhan, Edukasi Penggunaan Slip Digital dan Mesin Transaksi pada BCA KCP Canggü terbilang telah berhasil dilaksanakan dengan cukup baik. Adapun faktor pendukung dari keberhasilan kegiatan yang dimaksud yaitu:

1. Pimpinan perusahaan yang sangat mendukung kegiatan ini.
2. Adanya pemahaman yang baik dari Pimpinan dan karyawannya dalam melaksanakan pelatihan yang diberikan.
3. Tersedianya infrastruktur yang memadai untuk mendukung implementasi penyuluhan.

Faktor penghambat kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Sulitnya melakukan pelatihan ini terhadap nasabah karena banyaknya nasabah yang mungkin tidak familiar dengan teknologi digital, sehingga kesulitan dalam memahami penggunaan slip digital dan mesin transaksi
2. Staf bank yang tidak terlatih dalam memberikan edukasi dan penyuluhan dapat menghambat efektivitas program
3. Usia dan latar belakang pendidikan nasabah dapat mempengaruhi kemampuan dan keinginan mereka untuk beradaptasi dengan teknologi baru



Gambar 1. Memasang pamflet untuk memudahkan nasabah penggunaan digital slip (E-Branch) dan mengedukasi nasabah untuk pengisian nya.



Gambar 2. Mengedukasi nasabah yang sedang bertransaksi akan penggunaan mesin digital.



Gambar 3. Memberikan penyuluhan reguler bagi karyawan tentang memberikan edukasi, sehingga nasabah yang akan bertransaksi akan merasa nyaman.

Partisipasi pimpinan BCA KCP Cangu dalam melaksanakan kegiatan melalui Penyuluhan, Edukasi Penggunaan Slip Digital dan Mesin Transaksi memberi respons yang cukup positif dan antusias, seperti yang ditunjukkan oleh antusiasme Ibu Fransisca Kusuma Ningrum yang sangat kooperatif saat koordinasi kegiatan. Karena memberikan fasilitas dan memberikan akses ke alat-alat yang dibutuhkan, dukungan ini sangat membantu kegiatan berjalan lancar dan ini dapat mengurangi hambatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berjudul Penyuluhan dan Edukasi Penggunaan Slip Digital dan Mesin Transaksi kepada Nasabah untuk Mengurangi penumpukan antrian di Bank terletak di Jl. Pantai Berawa No, 1, Tibubeneng, Kuta Utara, Badung, Bali telah berhasil dilaksanakan dengan baik melalui program kerja yang telah disusun. Adapun solusi yang penulis berikan seperti: Memberikan pelatihan reguler bagi karyawan tentang memberikan edukasi, sehingga nasabah yang akan bertransaksi akan merasa nyaman. Mengadakan sesi penyuluhan, edukasi dan mengarahkan nasabah yang bertransaksi agar nasabah bisa menyesuaikan diri di era digitalisasi. Kegiatan yang dilaksanakan semuanya berhasil tercapai sesuai target yang diinginkan. Kegiatan ini berhasil dicapai karena besarnya partisipasi dari Pimpinan dan karyawan BCA KCP Cangu dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Bank BCA KCP Cangu harus rutin mengadakan penyuluhan dan edukasi agar program-program yang telah ditetapkan dapat terealisasi dengan baik dan nasabah yang datang pun merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan. Karyawan juga harus menerapkan sifat disiplin kerja dan kesadaran sebagai team oprasional agar pihak terkait penggunaan teknologi informasi dapat peningkatan keterampilan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardatillah, Y. I., Nasution, H., & Ishak, A. (2021). Evaluasi kinerja manajemen sumber daya manusia PT. Bank XYZ dengan human resource scorecard. *Jurnal Teknik Industri USU*, 1(1), 219165.
- Suryani, E., Sumarni, S., & Iskandar, M. (2019). Analisis Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Bank XYZ. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 99– 110.
- Zohdi, R., & Putra, S. (2022). Analisis Sistem Antrian dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Pelayanan di Layanan Perbankan. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 13(2), 101- 113.