

**MANFAAT E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PT
BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) KANTOR CABANG
KUSUMA BANGSA SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh:

Auliyah Rahmawati
NIM : 2014110955

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama Auliyah Rahmawati
Tempat, Tanggal Lahir Surabaya, 02 Juni 1996
N.I.M 2014110955
Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan Diploma 3
Judul Manfaat *E-Form* terhadap Kecepatan Pelayanan di
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor
Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal 18 September 2017



(Dr. Drs. Emmanuel Kristijandi, MSi)

Pjs. Dosen program Studi Diploma 3

Tanggal 18 September 2017



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

MANFAAT E-FORM TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA

Auliyah Rahmawati
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2014110955@students.perbanas.ac.id

Emmanuel Kristijadi
STIE Perbanas Surabaya
Email: didik@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The problems that often arise in the community one of them is on the queue. Until now until whenever the queue and can not be avoided, therefore BRI can minimize the queue by issuing E-Form. E-Form is a web-based application that is used as a medium of transaction in the form of account opening, withdrawal, deposit, and transfer. In addition to minimizing the queue, E-Form has certain advantages and limitations. This study aims to determine the basic concept, advantages and limitations, ordinances, and how the impact of E-Form to the Bank BRI Branch KusumaBangsa Surabaya. The research data obtained by distributing questionnaires to 41 respondents Bank BRI Branch KusumaBangsa Surabaya which includes questions that have been answered by each of the respondents. In addition, the researchers also used the method of SPSS with the highest yield 70.7% against realibility of statement service speed with the E-Form. In this study, which means that the E-Form proven effective and influential to manage the queue is too long and be able to improve the reputation of Bank BRI Branch KusumaBangsa Surabaya in providing services to its customers.

Keyword : *E-Form, Speed Of Services, Rakyat Indonesia Bank*

PENDAHULUAN

BRI merupakan salah satu Bank terkemuka yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BRI selalu mengutamakan dan mengedepankan fungsi layanan untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya dan agar selalu mampu bersaing dengan Bank-Bank lainnya. Agar dapat memberikan layanan yang terbaik maka BRI harus selalu terus mengembangkan berbagai jenis produk dan layanan yang ditawarkan serta mengikuti perkembangan jaman sesuai

dengan karakteristik dan kebutuhan nasabahnya.

Saat ini, seluruh lapisan masyarakat telah mengenal dunia perbankan, dan mereka pun sudah semakin cerdas dalam memilih Bank yang dapat memberikan keuntungan lebih bagi mereka, tidak hanya dari segi kuantitas, namun juga kualitas. Salah satu aspek kualitatif yang mereka cari adalah dari segi layanan. Sudah tentu setiap nasabah pasti akan mencari dan memilih Bank yang

memberikan layanan terbaik bagi mereka, baik dari segi kecepatan, keamanan, kenyamanan, kemurahan, keramahan, sampai dengan kemudahan dalam memberikan akses bagi mereka dalam melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja.

Namun dengan meningkatnya jumlah nasabah yang dimiliki oleh BRI, yang dari waktu ke waktu semakin meningkat, sehingga jumlah nasabah yang datang ke Bank pun semakin bertambah banyak, tentunya akan menimbulkan problematika tersendiri bagi BRI dalam usahanya memberikan layanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Salah satu permasalahan yang timbul adalah mengenai antrian. Sampai saat ini dan sampai kapanpun, antrian memang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu BRI menerbitkan *E-Form* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi tidak terlalu lama mengantri. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan juga internet merupakan media yang telah digunakan untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh BRI. Namun demikian, transaksi-transaksi yang dapat dilakukan oleh media *E-Form* tersebut tentunya masih ada keterbatasannya. Sehingga menyebabkan nasabah masih harus datang langsung ke Bank untuk bertransaksi yang sudah tentu nasabah harus menunggu dalam antrian.

PERBANKAN

Perbankan adalah lembaga keuangan yang berperan sangat vital dalam aktivitas perdagangan internasional serta pembangunan nasional. Pada dunia ekonomi modern saat ini, masyarakat sangat Bank minded. Ini dapat dilihat dari makin maraknya minat masyarakat untuk menyimpan, berbisnis, bahkan sampai berinvestasi melalui perbankan. Hal ini menyebabkan semakin maraknya dunia perbankan yang dapat dilihat dari tumbuhnya bank-bank swasta baru walaupun pemerintah semakin

memperketat regulasi pada dunia perbankan.

PELAYANAN

Pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa perbankan untuk memenangkan persaingan. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menyelenggarakan jasa perbankan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu pelayanan dan yang dilayani.

ANTRIAN

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang lain merupakan kejadian yang sering ditemui. Studi tentang antrian bukan merupakan hal yang baru. Antrian yang panjang sering kali kita lihat di bank saat nasabah mengantri di teller untuk melakukan transaksi, airport saat para calon penumpang melakukan *check-in*. di supermarket saat para pembeli antri melakukan pembayaran, di tempat cuci mobil : mobil antri untuk dicuci dan masih banyak contoh lainnya. Di sektor jasa, bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan pelanggan kabur. Hal ini merupakan kerugian bagi organisasi tersebut.

Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak layanan

yang cepat ini akan menimbulkan biaya bagi organisasi, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan pelanggan, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Walaupun pola kedatangan dan keberangkatan merupakan faktor utama dari analisis antrian, namun faktor lain yang juga penting untuk diperhatikan dalam pengembangan teori ekonomi, yaitu:

1. Ada sistem pemilihan untuk menentukan pelanggan mana yang akan dilayani terlebih dahulu. Sistem pemilihan yang digunakan adalah :
 - a. FIFO (*First in First Out*) atau FCFS (*First Come First Served*)
 - b. LCFS (*Last Come First Served*)
 - c. SIRO (*Services in Random Order*)
2. Terdapat fasilitas layanan yang dirancang untuk menampung pelanggan yang sekaligus banyak dan kemudian dilayani secara simultan. Keadaan ini sering dikenal dengan parallel servers (pelayanan secara parallel) yang banyak terjadi di dunia perbankan.
3. Terdapat perhatian terhadap ukuran jumlah antrian, seperti yang terjadi pada tempat parkir terbatas di drive in bank yang hanya untuk beberapa kendaraan.
4. Faktor yang berasal dari sumber tertentu yang harus dilayani secara urut, yang dikenal dengan istilah *calling sources* dimana pelanggan datang secara terbatas atau secara tak terhingga.
5. Yang harus diingat dan diperhitungkan adalah bahwa baik pelayan maupun pelanggan yang ada di dalam sistem antrian tersebut adalah manusia berperilaku.

PELAYANAN PRIMA (Service Excellent)

Pelayanan prima atau layanan unggulan pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam

mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya.

MANFAAT PELAYANAN PRIMA (Service Excelent)

Adanya Pelayanan Prima oleh *Customer Service* akan sangat bermanfaat baik bagi bank, nasabah dan diri sendiri .

1. Bagi Bank
 - a. Meningkatkan citra Bank, karena dengan diterapkannya pelayanan prima membuat kesan yang positif dimata nasabah.
 - b. Meningkatkan keuntungan Bank, karena dengan diterapkan pelayanan prima akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.
 - c. Membangun loyalitas nasabah, karena dengan diterapkannya pelayanan prima yang baik dan professional membuat nasabah menjadi merasa nyaman dan setia terhadap Banknya sehingga, nasabah tidak mudah beralih tempat.
2. Bagi Nasabah
 - a. Membuat kesan pertama yang baik dimata nasabah.
 - b. Menciptakan suasana yang nyaman karena dapat membangun kerjasama antara Customer service dengan nasabahnya.
3. Bagi diri sendiri
 - a. Menjadi pribadi yang lebih baik atau professional.
 - b. Dapat membuat lebih percaya diri.

DASAR-DASAR PELAYANAN NASABAH

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang

customer service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang pokok. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* dibekali dasar-dasar pelayanan. Menurut Kasmir (2004 : 210) dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang karyawan adalah :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Harus bersifat seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah haruslah murah senyum dengan raut menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal. Pada saat nasabah datang harus segera menyapa dan menyapa dengan menyebut namanya.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
Artinya dalam komunikasi dengan nasabah gunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus lebih jelas dalam arti mudah dipahami
6. Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
Pada saat nasabah sedang bicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan kemudian hindarkan kalimat yang bersikap teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu, usahakan jangan berdebat.
7. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada maka minta bantuan. Artinya jika ada pertanyaan

yang ada permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

SIKAP MELAYANI NASABAH

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langka atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Kasmir (2004:211) berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

1. Berikan kesempatan nasabah berbicara
Artinya petugas *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik
Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, *customer service* dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyelah pembicaraan
Sebelum nasabah selesai petugas *customer service* dilarang memotong atau menyelah pembicaraan, usaha nasabah sudah selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapi.
4. Ajukan pertanyaan selesai nasabah berbicara
Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung
Cara, bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah, kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah

- yang bertemperamen tinggi usahakan tetap sabar dalam melayani.
6. Jangan mendebat nasabah
Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.
 7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah-tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
 8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya.
Sebaiknya petugas customer service jangan menangani tugas yang bukan menjadi wewengannya, serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
 9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.
Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karenanya berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

KEPUASAN NASABAH

Dewasa ini banyak perusahaan (terutama perusahaan jasa) menyatakan tujuan perusahaan adalah menjadi perusahaan yang terbaik dalam memuaskan pelanggannya. Cara pengungkapannya beragam, ada yang merumuskan dengan “pelanggan adalah raja”, “kepuasan pelanggan adalah tujuan kami”, “setia melayani anda”, “bagi kami anda yang utama”, dan lain sebagainya. Fenomena ini tidak hanya terlihat di perusahaan swasta, bahkan di instansi pemerintah sekalipun banyak di jumpai slogan-slogan senada. Hal ini terjadi karena semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan

memenangkan kompetisi. Namun demikian untuk mewujudkan kepuasan nasabah secara menyeluruh bukanlah suatu pekerjaan yang mudah.

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain. Bahkan menurut penelitian, pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan 3 - 5 orang kawannya, tetapi jika mereka tidak puas maka mereka akan bercerita kepada 10 - 15 orang lainnya. Oleh karena itu penting sekali arti dari kepuasan pelanggan untuk referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

Ketika konsumen membeli suatu produk, maka ia memiliki harapan tentang bagaimana produk tersebut berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut :

1. Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Jika ini terjadi, maka konsumen akan merasa puas.
2. Produk berfungsi seperti yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberikan rasa puas, dan produk tersebut pun tidak mengecewakan konsumen. Konsumen akan memiliki perasaan netral.
3. Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, inilah yang disebut sebagai diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*). Produk yang berfungsi buruk, tidak sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan kekecewaan, sehingga konsumen merasa tidak puas.

Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau nasabah mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah, maka nasabah akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Nasabah yang dihadapi saat ini semakin menyadari hak-haknya, sehingga tidak realistis bila suatu perusahaan tidak mengharapkan tidak ada pelanggannya yang tidak puas, sebaliknya perusahaan harus meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan nasabah. Nasabah merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat

puas jika harapan pelanggan terlampaui. Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan nasabah.

Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang nasabah terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh nasabah bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian jasa. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan nasabah sangat bergantung pada persepsi dan harapan nasabah. Gasperz (dalam Nasution, 2005) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah, adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan nasabah ketika sedang mencoba melakukan transaksi.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman Komunikasi melalui iklan dan pemasaran mempengaruhi persepsi nasabah. Dari beragam pengertian kepuasan nasabah di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan konsumen dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap produk atau jasa tersebut. Hal ini yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah ini sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perbankan.

KEUNGGULAN DAN KETERBATASAN E-FORM

Keunggulan *E-Form* dapat dilihat dari sudut pandang nasabah, yaitu :

1. Dapat diakses atau dipesan dimana saja
2. Mengkomodasi kebutuhan nasabah yang mengedepankan kecepatan pelayanan
3. Tidak perlu antri terlalu lama
4. Tanpa ada biaya administrasi

Keterbatasan *E-Form* adalah :

1. Jaringan *E-Form* tidak selamanya lancar , tergantung pada sinyal masing-masing nasabah.
2. Transaksi *E-Form* terbatas

HAMBATAN – HAMBATAN

Ada saja beberapa hambatan-hambatan yang terjadi jika menggunakan *E-Form* dalam dunia perbankan . Hambatan tersebut antara lain :

1. Jaringan tidak berjalan dengan baik.
2. Saat menggunakan *E-Form* tidak semua transaksi dapat diproses di dalamnya , akan tetapi ada beberapa transaksi tertentu yang harus datang ke bank .

Dari beberapa hambatan, terdapat juga solusi untuk mengatasi hambatan yang dialami. Dalam sub bab ini penulis akan mengulas tentang solusi dari hambatan tersebut .

1. Saat menggunakan *E-Form* tidak semua transaksi dapat diproses di dalamnya, akan tetapi ada beberapa transaksi tertentu yang harus mendatangi Bank secara langsung.

Solusi dari hambatan diatas adalah dengan cara mengadakan rapat atau meeting dengan petugas BI keterkaitan *E-Form* yang lebih lanjut atau dengan mengubah aturan dari BI untuk dapat meningkatkan kinerja *E-Form*.

KONDISI UMUM PERUSAHAAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan

dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun

1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

PROFIL USAHA

Nama : PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
Alamat : Jl. Kusuma bangsa No 122
Telepon : (031) 5344495
Situs Web : www.bri.co.id

KONSEP E-FORM YANG TELAH DI IMPLEMENTASIKAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memang luar biasa, bukan hanya sebagai satu-satunya bank di Indonesia yang memiliki satelit sendiri atau bank yang buka di setiap sudut pasar di pelosok Indonesia, BRI juga semakin canggih dalam memanfaatkan pesatnya perkembangan teknologi informasi, untuk itu BRI memperkenalkan *E-Form*. *E-Form* adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media pengisian form transaksi (pembukaan rekening/ penarikan/ setoran /transfer) secara mandiri. *E-Form* sendiri dapat meningkatkan pelayanan nasabah maka BRI terus melakukan pengembangan untuk meningkatkan kenyamanan dan mutu pelayanan bagi nasabah BRI, pengembangan aplikasi yang dilakukan adalah aplikasi *E-Form*, dengan pengembangan tersebut bertujuan antara lain :

1. Mempercepat proses transaksi di *customer service/teller*

2. Proses input data tidak lagi dilakukan oleh *customer service/teller* dan dipindahkan oleh nasabah yang bersangkutan.
3. Memberikan kenyamanan bagi nasabah karena dapat melakukan inisiasi transaksi dimanapun dan kapanpun diinginkan karena aplikasi ini berbasis web.

E-Form berlaku bagi kantor cabang, transaksi yang dapat dilakukan oleh *E-Form* BRI meliputi antara lain :

1. Pembukaan rekening : Britama, Britama bisnis, Junio, Tabungan Haji, Simpedes, Deposito, dan Giro.
2. Transaksi setoran, penarikan, transfer antar rekening BRI, dan transfer rupiah antar Bank (RTGS/Kliring) belum termasuk swift.

KEUNGGULAN DAN KETERBATASAN E-FORM

Keunggulan *E-Form* adalah :

1. Dapat diakses atau dipesan dimana saja
2. Mengkomodasi kebutuhan nasabah yang mengedepankan kecepatan pelayanan.
3. Tidak perlu antri terlalu lama
4. Tanpa ada biaya administrasi

Keterbatasan *E-Form* adalah :

1. Jaringan *E-Form* tidak selamanya lancar ,tergantung pada sinyal masing-masing nasabah.
2. Transaksi terbatas

Tata Cara Penggunaan E-Form

Aplikasi ini kami sediakan memudahkan anda dalam bertransaksi secara online seperti :

1. Pembukaan rekening baru untuk Giro, Tabungan dan Deposito.
2. Penyetoran uang (*Money Deposit*)
3. Pengambilan uang (*Money Withdrawal*)
4. Transfer Dalam Bank (*Transfer Within Bank*)
5. Transfer Bank Lain (*Transfer Other Bank*)
6. Pelaporan SPT
7. Informasi Kurs

Pilih transaksi yang anda inginkan kemudian isi form yang telah disediakan dan anda akan mendapatkan kode transaksi unik, selanjutnya datang ke kantor BRI terdekat. Kode referensi yang anda dapatkan mohon diingat untuk selanjutnya digunakan sebagai tiket yang anda serahkan ke *customer services* di kantor BRI terdekat. Pernyataan tersebut merupakan cara penggunaan *E-Form* sesuai kebutuhan nasabah. Penulis juga akan memberikan salah satu contoh yaitu membuka rekening BRITAMA dengan menggunakan *E-Form*. Sebelum dunia berkembang seperti ini, nasabah membuka rekening dengan cara datang ke kantor, lalu antri, mengisi formulir dan seterusnya. Akan tetapi sekarang, dimana teknologi sudah begitu pesat, sudah ada pilihan lain untuk membuka rekening BRI secara online.

TINGKAT KEPUASAN ATAU KINERJA E-FORM MENURUT NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KUSUMA BANGSA

Gambaran umum responden

Untuk responden yang menjadi obyek penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dengan sampel yang terpilih sebanyak 41 orang. Karakteristik umum diantaranya meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, status hubungan, pendapatan per bulan.

Tanggapan responden terhadap pernyataan *reliability*

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan perhitungan sebelumnya, maka akan dilakukan analisis tanggapan responden terhadap *reliability* sebagai berikut:

Tabel 1
Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan *Realibility* Kehandalan *E-Form*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati Percent
Valid	3	3	7.3	7.3	7.3
	4	27	65.9	65.9	73.2
	5	11	26.8	26.8	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang kehandalan *E-Form* terhadap pernyataan *reliability* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 65,9 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam menghandalkan *E-Form* bagi nasabahnya.

Tabel 2
Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan *Realibility* Kecepatan Pelayanan Dengan *E-Form*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulativ Percent
Valid	3	3	7.3	7.3	7.3
	4	29	70.7	70.7	78
	5	9	22	22	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang kecepatan pelayanan dengan *E-Form* terhadap pernyataan *reliability* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 70,7 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam kecepatan jaringan yang diberikan oleh *E-Form* untuk melayani nasabahnya.

Tabel 3
Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan *Realibility* Ketepatan Waktu Dengan *E-Form*

		Frequency	Percent	Valid	Cummula
Valid	3	5	12.2	12.2	12.2
	4	26	63.4	63.4	75.6
	5	10	24.4	24.4	100
	Total	41	100	100	

Hal ini menunjukkann bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam kepastian waktu yang dijanjikan untuk penyelesaian *E-Form* secara tepat pada waktunya.

Tanggapan responden terhadap pernyataan *responsiveness*

Diketahui dari hasil keusioner yang telah dilakukan perhitungan sebelumnya maka akan dilakukan analisis tanggapan responden terhadap pernyataan *responsiveness*

Tabel 4

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan *Responsiveness* E-Form Membantu Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	7.3	7.3	7.3
	4	28	68.3	68.3	75.6
	5	10	24.4	24.4	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* membantu nasabah terhadap pernyataan *responsiveness* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 68,3 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam membantu nasabahnya dengan menggunakan *E-Form*.

Tabel 5

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan *Responsiveness* Informasi Kepastian Waktu Dengan E-Form

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.4	2.4	2.4
	3	7	17.1	17.1	19.5
	4	26	63.4	63.4	82.9
	5	7	17.1	17.1	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang informasi kepastian waktu *E-Form* terhadap pernyataan *responsiveness* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 63,4 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam kepastian waktu yang dijanjikan untuk penyelesaian *E-Form* secara tepat pada waktunya.

Tabel 6

Tanggapan Responden Terhadap *Responsiveness* Kecepatan Pelayanan Bagi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	14.6	14.6	14.6
	4	24	58.5	58.5	73.2
	5	11	26.8	26.8	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang kecepatan pelayanan bagi nasabah *E-Form* terhadap pernyataan *responsiveness* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 58,5 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam melayani nasabah *E-Form* dengan cepat.

Tanggapan responden terhadap *assurance*

Tabel 7

Tanggapan Responden Terhadap Assurance Rasa Percaya Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.4	2.4	2.4
	3	16	39	39	41.5
	4	21	51.2	51.2	92.7
	5	3	7.3	7.3	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang rasa percaya nasabah terhadap pernyataan *assurance* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 51,2 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam pemberian rasa percaya kepada nasabah oleh *E-Form* bahwa *E-Form* ini dapat mengurangi antrian terlalu lama.

Tabel 8

Tanggapan Responden Terhadap Assurance Rasa Aman Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.4	2.4	2.4
	3	17	41.5	41.5	43.9
	4	19	46.3	46.3	90.2
	5	4	9.8	9.8	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang rasa aman nasabah terhadap pernyataan *assurance* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 46,3 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat

Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam membuat nasabah merasa aman oleh *E-Form* dikarenakan *E-Form* sendiri tidak memiliki resiko selain pada jaringan masing-masing internet.

Tanggapan responden terhadap *emphaty*

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan perhitungan sebelumnya, maka akan dilakukan analisis tanggapan responden terhadap pernyataan *emphaty* sebagai berikut :

Tabel 9

Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* E-Form Memberi Layanan Yang Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	12.2	12.2	12.2
	4	24	58.5	58.5	70.7
	5	12	29.3	29.3	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* memberi layanan yang baik terhadap pernyataan *emphaty* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 58,5 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam pelayanan yang baik yang diberikan oleh *E-Form*.

Tabel 10

Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* Mengutamakan Kepentingan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	14.6	14.6	14.6
	4	23	56.1	56.1	70.7
	5	12	29.3	29.3	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* mengutamakan kepentingan nasabah terhadap pernyataan *emphaty* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 56,1 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam hal mengutamakan kepentingan nasabah yang diberikan oleh *E-Form*. Salah satu kepentingannya adalah

supaya nasabah tidak antri dan menunggu di bank terlalu lama.

Tabel 11

Tanggapan Responden Terhadap *Emphaty* Mengutamakan Kepentingan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	14.6	14.6	14.6
	4	23	56.1	56.1	70.7
	5	12	29.3	29.3	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* mengutamakan kepentingan nasabah terhadap pernyataan *emphaty* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 56,1 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam hal mengutamakan kepentingan nasabah yang diberikan oleh *E-Form*. Salah satu kepentingannya adalah supaya nasabah tidak antri dan menunggu di bank terlalu lama.

Tanggapan responden terhadap *tangible*

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan perhitungan sebelumnya, maka akan dilakukan analisis tanggapan responden terhadap pernyataan *tangible* sebagai berikut :

Tabel 11

Tanggapan Responden Terhadap *Tangible* E-Form Menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	7.3	7.3	7.3
	3	23	56.1	56.1	63.4
	4	12	29.3	29.3	92.7
	5	3	7.3	7.3	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* menarik terhadap pernyataan *tangibles* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 56,1 dinyatakan “normal”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai normal dalam penampilan *E-Form* yang cukup menarik agar perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 12

Tanggapan Responden Terhadap *Tangible E-Form* Mudah Digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	22	22	22
	4	25	61	61	82.9
	5	7	17.1	17.1	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* mudah digunakan terhadap pernyataan *tangibles* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 61,0 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa dinilai baik dalam penggunaan *E-Form* yang mudah dan dapat digunakan dimana saja.

Tabel 13

Tanggapan Responden Terhadap *Tangible E-Form* Mudah Diakses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	36.6	36.6	36.6
	4	18	43.9	43.9	80.5
	5	8	19.5	19.5	100
	Total	41	100	100	

Berdasarkan tabel diatas tentang *E-Form* mudah diakses terhadap pernyataan *tangibles* didapatkan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 43,9 dinyatakan “setuju (baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa Surabaya dinilai baik dalam kemudahan untuk mengakses *E-Form* kapan dan dimana saja.

Hasil Wawancara

Apa pengertian *E-Form* menurut Bank Rakyat Indonesia

Dari hasil wawancara dengan customer services di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggal 09 Mei 2017 tentang pengertian *E-form* menurut Bank Rakyat Indonesia cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan bahwa :

E-form adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media pengisian form transaksi (pembukaan rekening/ penarikan/ setoran/ transfer) secara mandiri.

Melalui *E-Form*, nasabah tidak perlu lagi mengisi form pembukaan rekening, namun cukup menginput data pada *E-Form*. Setelah melakukan penginputan data *E-Form* nasabah mendapat nomor reff *E-Form* adalah kode unik yang dihasilkan oleh aplikasi BRI *E-Form* dan digunakan sebagai dasar transaksi nasabah di unit kerja BRI secara mandiri. Melalui *E-Form*, nasabah tidak perlu lagi mengisi form pembukaan rekening, namun cukup menginput data pada *E-Form*.

Apa tujuan dan manfaat digunakan *E-Form*

Dari hasil wawancara dengan customer services di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggal 09 mei 2017 tentang tujuan dan manfaat digunakannya *E-Form* Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan bahwa :

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Mempermudah nasabah untuk bertransaksi lebih cepat dengan menginput data kapan dan dimana saja melalui formulir online (*E-Form*) tanpa mengantri terlalu panjang, dengan menyerahkan nomer referensi kepada customer services.

Adakah biaya tambahan setiap melakukan transaksi pengaksesan *E-Form*

Dari hasil wawancara dengan customer services di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggal 09 mei 2017 tentang adakah biaya tambahan yang dibutuhkan saat melakukan transaksi pengaksesan *E-form* Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan bahwa tidak ada biaya tambahan yang harus dibayarkan nasabah kepada Bank Rakyat Indonesia.

Bagaimana cara Bank Rakyat Indonesia memperkenalkan *E-Form* kepada nasabahnya

Dari hasil wawancara dengan customer services di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma bangsa Surabaya pada tanggal 09 mei 2017 tentang cara memperkenalkan *E-Form* kepada nasabah Bank rakyat

Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan dengan cara :

1. Ketika nasabah datang ke *customer services*, pada saat itu akan diedukasi oleh *customer services*.
2. Pada saat antrian banyak bisa dilakukan edukasi bersama-sama.

Apakah hambatan penggunaan E-Form, serta cara mengatasinya

Dari hasil wawancara dengan *customer services* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusma Bangsa Surabaya pada tanggal 09 Mei 2017 tentang hambatan penggunaan *E-Form* dan cara mengatasinya di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan bahwa hambatan penggunaan *E-Form* terjadi pada saat jaringan tidak lancar karena sistem hanya menggunakan internet jadi tergantung setiap jaringan internet masing-masing nasabah.

Cara mengatasinya :

Salah satunya wajib datang ke Bank Rakyat Indonesia untuk melakukan antrian secara manual, karena *E-Form* dapat digunakan jika internet berjalan dengan baik.

Bagaimana kondisi antrian sebelum dan sesudah dilaksanakan E-Form

Dari hasil wawancara dengan *customer services* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggal 09 Mei 2017 tentang kondisi antrian sebelum dan sesudah dilaksanakan *E-Form* oleh Bank rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya menjelaskan bahwa :

E-Form sendiri pertama kali dilaksanakan saat tahun 2016, jadi ketika dipertimbangkan oleh *customer services* sebelum dan sesudah dilaksanakannya *E-Form* adalah dengan hasil semakin lama semakin meningkat. Itu juga bisa dibuktikan pada penelitian yang telah dibahas tentang tanggapan-tanggapan responden *E-Form*.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian *E-Form* terhadap kecepatan pelayanan sesuai data yang telah diperoleh peneliti diatas, maka dapat

ditarik kesimpulan untuk hasil penelitian terkait dengan Manfaat *E-Form* Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya, sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari pengamatan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *E-Form* adalah aplikasi berbasis web yang digunakan sebagai media pengisian form transaksi (pembukaan rekening/ penarikan/ setoran/ transfer) secara mandiri.
2. Berdasarkan dari pengamatan, maka *E-Form* juga memiliki keunggulan dan keterbatasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya. Salah satu keunggulannya adalah dapat diakses dimana saja, sedangkan keterbatasannya adalah jaringan *E-Form* tidak selamanya lancar, tergantung pada sinyal masing-masing nasabah.
3. Berdasarkan dari pengamatan, maka penulis juga membahas tentang cara penggunaan *E-Form* yaitu dengan cara pilih transaksi yang anda inginkan kemudian isi form yang telah disediakan dan anda akan mendapatkan kode transaksi unik, selanjutnya datang ke kantor BRI terdekat. Kode referensi yang telah anda dapatkan mohon diingat untuk selanjutnya digunakan sebagai tiket yang akan anda serahkan ke *customer services* di kantor BRI terdekat. Akan tetapi *E-Form* hanya dapat digunakan beberapa transaksi diantaranya adalah pembukaan rekening baru untuk Giro, Tabungan dan Deposito, Penyetoran Uang (*Money Deposit*), Pengambilan uang (*Money Withdrawal*), Transfer Dalam Bank (*Transfer Within Bank*), Transfer Bank Lain (*Transfer Other Bank*), Pelaporan SPT, dan Informasi Kurs.
4. Selain tata cara penggunaan *E-Form*, keunggulan dan keterbatasan, *E-Form* juga memiliki hambatan yang telah penulis amati, maka hambatan yang dihadapinya adalah *E-form* hanya digunakan beberapa transaksi saja

selebihnya datang ke bank untuk melakukan transaksi manual yang tidak bisa di gunakan oleh *E-Form*.

5. Dari tanggapan responden terhadap realibility memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 70,7 terdapat pada pernyataan kecepatan pelayanan dengan *E-Form*. Untuk tanggapan responden terhadap responsiveness memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 68,3 terdapat pada pernyataan *E-Form* membantu nasabah. Tanggapan responden berikutnya assurance memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 58,5 terdapat pada pernyataan *E-Form* memberi layanan yang baik. Dan terakhir tanggapan responden tangible memiliki pengaruh yang baik dan signifikan dengan hasil tertinggi sebesar 61,0 terdapat pada pernyataan *E-Form* mudah digunakan, akan tetapi tanggapan responden terhadap tangible ini juga ada yang cukup berpengaruh yaitu pada pernyataan *E-form* menarik.

SARAN

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Setelah penulis melakukan penelitian tentang beberapa tanggapan responden, ada salah satu tanggapan responden terhadap tangible yaitu pada pernyataan *E-Form* menarik. Pada pernyataan tersebut memperoleh hasil yang cukup baik oleh karena itu, saran dari penulis lebih ditingkatkan kembali kemenarikan *E-Form* misalkan memberikan warna yang cerah pada tulisan agar dapat lebih jelas dilihat oleh nasabah, memberikan ukuran tulisan yang pantas agar dapat dibaca oleh nasabah dan hal-hal menarik lainnya.
2. Untuk hambatan, saran dari penulis yaitu mengadakan rapat atau meeting dengan petugas BI keterkaitan *E-Form*

yang lebih lanjut atau merubah aturan supaya dapat meningkatkan kualitas *E-Form*.

IMPLIKASI

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka kesimpulan serta saran yang ditarik tentu mempunyai implikasi yang berkaitan begitu pula pada penelitian-penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil mengenai Manfaat *E-Form* Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya pada tanggapan-tanggapan responden bahwa E-Form terbukti efektif untuk mengatur antrian agar tidak terjadi antrian yang terlalu lama oleh karena itu E-Form memiliki pengaruh yang besar terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.
2. Untuk yang kedua dari hasil penelitian penulis mengenai Manfaat E-Form Terhadap Kecepatan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kusuma Bangsa Surabaya bahwa dengan hasil penelitian yang efektif dan berpengaruh maka E-Form ini mampu memperbaiki reputasi dari Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

DAFTAR RUJUKAN

- <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/3028>, diakses 5 maret 2017.
- Marici Angela. 2014 .“*Pelaksanaan Service Excellent oleh Customer Services pada Bank BTN KCP Wiyung Surabaya*“. Tugas Akhir Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.
- <http://arif.rahmawan.web.id/2016/11/cara-buka-rekening-bri-secara-online.html>, diakses 15 mei 2017.
- <https://eform.bri.co.id/>, diakses 02 juni 2017.

- <https://eform.bri.co.id/home/about>, diakses 12 juni 2017.
- Harsono, 2001. *Latihan Kondisi Fisik*. Bandung : FPOK UPI.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, diakses 20 maret 2017.
- Malayu, Hasibuan. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengertian Dasar, Pengertian, dan masalah*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Adya Atep Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, cetakan 2. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, cetakan pertama, Penerbit Ghalia Indonesia & NMA-IPB.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.

