

TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP FASILITAS LAYANAN DEBIT CARD DI PT BANK CENTRAL ASIA Tbk CABANG CIRENDEU

Rosalina Ayudia¹⁾, Friska Olivia Dani²⁾

¹⁾Prodi Administrasi Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

²⁾Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Rosalina Ayudia, rosalina.ayudia@swadharma.ac.id, Jakarta, Indonesia

Abstract

Bank Central Asia is the largest private bank in Indonesia established in 1957, through a variety of quality and targeted products and services, BCA financial solutions support financial planning and the development of business customers. Supported by the strength of the network between branches, the breadth of the ATM network, and other electronic banking networks, anyone can enjoy the convenience and convenience of transactions offered by BCA. The author pays attention to the customers of each bank in Indonesia in improving the capacity of the Debit Card services provided to their respective customers. The author is like in place of interbank rivals to improve the Debit Card service. Based on the results of respondent data, customers who become many debit card users are female, the average age of users is 20 to 40 years, where this age is included in the productive period, and customers who work as entrepreneurs are customers using debit cards. the most dominant, and the most dominant type of debit card used by customers is platinum where this type is the most commonly used type of debit card.

Keyword : Satisfaction, Services, Debit Card

Abstrak

Bank Central Asia merupakan bank Swasta terbesar di Indonesia berdiri sejak tahun 1957, Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA. penulis memperhatikan nasabah dari tiap bank yang ada di Indonesia dalam peningkatan kemampuan layanan Debit Card yang masing-masing disediakan bagi nasabahnya. Penulis merasa seperti ada saingan antar bank untuk meningkatkan fasilitas layanan Debit Card. Berdasarkan hasil data responden, nasabah yang menjadi mayoritas pengguna kartu debit adalah dengan jenis kelamin perempuan, usia rata – rata pengguna adalah 20 tahun sampai 40 tahun dimana pada usia ini termasuk pada masa – masa produktif, dan nasabah dengan pekerjaan sebagai wiraswasta merupakan nasabah pengguna karu debit yang paling dominan, dan jenis kartu debit yang paling dominan digunakan oleh nasabah adalah platinum dimana jenis ini merupakan jenis kartu debit yang paling umum digunakan.

Kata Kunci : Kepuasan, Layanan, Debit Card

A. PENDAHULUAN

Debit Card merupakan sebuah kartu pembayaran secara elektronik yang diterbitkan oleh bank. Kartu ini dapat berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai. Transaksi tersebut tentu saja tidak dapat dilakukan disebareng tempat, transaksi ini hanya dapat dilakukan di tempat-tempat yang memiliki jaringan Debit Card dari masing-masing bank yang bersangkutan. Tempat tersebut yang telah melakukan kerja sama dengan pihak bank yang menyediakan fasilitas Debit Card. Saat ini setiap pembukaan rekening baru di seluruh bank baik BUMN maupun swasta di Indonesia akan langsung ditawarkan fasilitas Debit Card. Fasilitas yang di tawarkan ini, saldo nasabah akan dipotong sesuai tarif pembuatan Debit Card yang mana disetiap bank tarifnya berbeda-beda berdasarkan ketentuan yang ditetapkan masing-masing bank.

Penulis melakukan penelitian di ATM Bank Central Asia yang berlokasi di Cirende Raya. Di tempat ini terdapat fasilitas layanan perbankan yang sesuai dengan apa yang penulis harapkan, di samping itu jumlah nasabah yang berkunjung di sini relatif banyak seperti layaknya di Kantor Cabang Bank BCA dikarenakan lokasinya yang sangat strategis. Dilihat dari situasi yang menunjang tersebut, penulis merasa bahwa di tempat ini dapat diketahui bagaimana kepuasan nasabah Bank Central Asia terhadap Fasilitas Layanan Debit Card. Beberapa waktu belakangan ini, masing-masing bank ingin menunjukkan betapa banyaknya jaringan yang dimilikinya, sehingga mereka ingin membuat nasabahnya merasa nyaman dan mudah dalam berbagai macam transaksi. Di satu sisi penulis juga melihat bahwa gencarnya peningkatan fasilitas layanan Debit Card tersebut memiliki maksud lain di mana pihak bank ingin mengurangi frekuensi nasabah dalam bertransaksi langsung di bank yang bersangkutan sehingga dapat mengurangi biaya operasional bank tersebut.

BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini memengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia pada tahun 2000. Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan publik. Penawaran Saham Perdana berlangsung pada tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham kedua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif, tempat penelitian adalah Bank BCA, teknik pengumpulan data dengan mengambil data primer, dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 50 responden, dimana dari 50 kuesioner yang dibagikan kepada responden.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kartu debit adalah APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) maupun alat pengambilan uang pada suatu bank yang sudah ditentukan. Kamu tidak perlu repot membawa uang kamu ke mana-mana karena dengan kartu debit kamu dapat membayarkan sesuatu dengan jumlah yang besar. Banyaknya manfaat dari kartu debit pastinya membuat semua orang memilikinya untuk penyimpanan dan transaksi yang mudah aman dan efektif. Kartu debit diterbitkan oleh suatu Lembaga keuangan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran transaksi pembelian barang dan jasa dengan cara mendebit atau mengurangi saldo rekening simpanan pemilik kartu dan mengkreditkan saldo rekening penjual sebesar nilai transaksi barang dan jasa. Apabila digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM maka kartu ini sering dikenal dengan kartu ATM, namun bila digunakan untuk bertransaksi pembayaran dan pembelian non tunai dengan menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) maka kartu tersebut dikenal dengan kartu debit, kartu debit dapat digunakan untuk berbelanja ditempat merchant yang menjadi rekanan pihak bank.

Sepintas penggunaan kartu debit hampir menyerupai kartu kredit, namun keduanya memiliki karakteristik yang berbeda dalam hal ini dari mana sumber dana berasal. Kartu debit sumber dananya berasal dari nasabah itu sendiri, sedangkan kartu kredit berasal dari pihak bank. Karena sumber dana berasal dari pihak nasabah maka pengguna kartu debit memperoleh jasa berupa bunga yang langsung di kredit ke rekening nasabah.

Sistem penggunaan kartu debit terbagi menjadi 2 yaitu :

1. System Online

Dalam system ini, pada saat pemilik kartu menggunakan kartunya untuk berbelanja pada saat itu juga merchant dapat melihat saldo rekening simpanan pemilik kartu pada bank pengelola kartu tersebut.

Dengan cara ini merchant dapat menentukan apakah kartu tersebut masih cukup untuk menutup nilai transaksi yang akan dilakukan atau tidak. Pada saat yang bersamaan mesin atau peralatan yang ada pada merchant dapat melakukan pendebitan rekening simpanan pemilik kartu debit dan sekaligus pengkreditan rekening merchant sendiri. Dengan demikian, setiap kali pemilik kartu menggunakan kartu debatnya untuk berbelanja, maka pada saat yang bersamaan saldo rekeningnya akan berkurang dengan nilai yang sama.

2. Sistem offline

Dalam system ini, pada saat pemilik kartu menggunakan kartunya untuk berbelanja maka transaksi pendebitan rekening simpanannya tidak secara otomatis pada saat yang bersamaan. Pendebitan rekening pemilik kartu dan pengkreditan rekening penjual pada bank hanya akan dilakukan setelah merchant menyerahkan bukti penggunaan kartu (pembayaran dengan kartu debit) pada toko atau tempat usahanya. System ini mengandung resiko bahwa saldo rekening simpanan pemilik kartu tidak cukup untuk menutup transaksi pembelian yang telah dilakukan.

Kelebihan Menggunakan Kartu Debit, yaitu :

1. Belanja praktis dengan menggesek kartu di mesin EDC yang tersedia supermarket, restoran, department store.
2. Bisa melakukan transaksi yang besar selam saldo memadai
3. Uang bukan pinjaman dari bank
4. Mempunyai fasilitas lain seperti pembelian pulsa, listrik, sampai mentransfer duit
5. Uang bisa diambil di ATM yang sudah disediakan jika membutuhkan cash
6. Uang administrasi yang tidak besar
7. Program promo dan discount menggunakan kartu debit dengan bank tertentu

8. Tabungan bergerak kemanapun kamu pergi
9. Memberi kemudahan belanja online

Kekurangan Menggunakan Kartu Debit, yaitu :

1. Tidak bisa berbelanja atau melakukan transaksi melebihi saldo di rekening
2. Rentan dalam kejahatan jika kartu hilang, tercuri ataupun pin kode kamu ketahuan
3. Minim promo - promo tidak sebanyak pengguna kartu kredit.
4. Beberapa bank, ATM yang tersebar tidak cukup banyak sehingga menyulitkan pengguna untuk mengambil uangnya.

Pelayanan Nasabah

Pelayanan menurut Kasmir, S.E., M.M., diartikan sebagai Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Nasabah adalah orang yang paling penting dalam suatu bank. Nasabah tidak tergantung pada bank, tetapi bank yang tergantung pada nasabah. Bank yang mampu merebut hati nasabah, yang akan diuntungkan dengan peningkatan dana yang diterima dari masyarakat. Sedangkan pelayanan nasabah diartikan sebagai kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Pelayanan nasabah bertujuan untuk mengetahui dasar – dasar membina hubungan baik dengan nasabah.

Pelayanan dalam bank memiliki ciri – ciri tersendiri. Beberapa hal di bentuk oleh bank untuk membentuk pelayanan yang baik. Ada 2 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah yaitu :

1. Manusia yang memberikan pelayanan
2. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai pelayanan nasabah yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan nasabah harus mempunyai kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat.
2. Pelayanan nasabah harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
3. Pelayanan nasabah harus memiliki dasar – dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar – dasar lainnya.
4. Pelayanan nasabah dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah
5. Setiap pelayanan nasabah harus memiliki bekal pengetahuan tentang dasar – dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya
6. Pelayanan nasabah harus mampu memberikan layanan yang berkualitas

Manfaat pelayanan yang baik :

1. Meningkatkan keuntungan bank
2. Menghindari konflik
3. Meningkatkan citra bank dimata masyarakat
4. Meningkatkan rasa setia nasabah terhadap bank
5. Mencegah adanya keluhan kesah dari nasabah
6. Meningkatkan jumlah nasabah
7. Meningkatkan hubungan bai kantar sesama karyawan maupun kepada nasabah
8. Meningkatkan produktivitas karyawan

Deskripsi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Layanan Debit Card Di PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Cirendeu.

BCA Debit adalah kartu pribadi yang dikeluarkan oleh Bank BCA dari rekening BCA Tabungan atau Giro Rupiah perorangan yang memberikan keamanan, kenyamanan dan keuntungan bertransaksi. Kartu selalu berada dalam pengawasan nasabah. BCA Debit dapat digunakan untuk bertransaksi di

ATM, di toko atau Merchant, dan diseluruh cabang Bank BCA. BCA Debit dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja yang di terima lebih dari 48.000 unit merchant. Jenis – jenis kartu debit yang diterbitkan oleh Bank BCA :

1. Kartu Debit BCA Blue (Silver)

Biaya pembuatan untuk Kartu Debit ini yaitu sebesar 10 Ribu Rupiah. Selain itu, biaya administrasi setiap bulannya untuk Kartu Debit BCA Blue (Silver) adalah 15 Ribu Rupiah. BCA memberikan limit yang berbeda untuk setiap transaksi perharinya. Berikut penjelasannya.

- a. Limit penarikan tunai: 7 Juta Rupiah
 - b. Limit setoran tunai: 15 Juta Rupiah
 - c. Limit transfer ke sesama BCA: 25 Juta Rupiah
 - d. Limit transfer ke rekening lain: 10 Juta Rupiah
 - e. Limit pembayaran: 25 Juta Rupiah
- Debit BCA Blue (Silver) adalah jenis kartu dengan biaya termurah dibandingkan dengan jenis Kartu Debit BCA lainnya.

2. Kartu Debit BCA Gold

Biaya pembuatan kartu ini adalah 15 Ribu Rupiah. Sementara itu untuk biaya administrasi setiap bulannya sebesar 17 Ribu Rupiah. Melihat selisih biaya jenis kartu debit BCA Blue (Silver) dan Gold, terlihat jelas bahwa biaya untuk kartu ini lebih tinggi. Oleh karenanya, walaupun biayanya lebih tinggi, banyak keunggulan dari Kartu Debit BCA Gold yang tidak ada dimiliki kartu debit BCA Blue (Silver). Berikut penjelasannya.

1. Limit penarikan tunai: 10 Juta Rupiah
2. Limit setoran tunai: 30 Juta Rupiah
3. Limit transfer ke sesama BCA: 50 Juta Rupiah
4. Limit transfer ke rekening lain: 15 Juta Rupiah
5. Limit pembayaran: 50 Juta Rupiah

Tentu dengan limit besar yang diberikan Kartu Debit BCA Gold, menjadikan kartu debit ini cocok untuk

anda yang sering melakukan transaksi dalam jumlah cukup besar.

3. Kartu Debit BCA Platinum

Biaya untuk pembuatan Kartu Debit BCA Platinum adalah 20 Ribu Rupiah dengan biaya administrasi juga sebesar 20 Ribu Rupiah. Dibandingkan dengan jenis kartu debit Blue (Silver) dan Gold, Kartu Debit BCA Platinum ini dikenakan biaya administrasi bulanan paling besar. Namun, sebanding dengan limit transaksi yang besar. Berikut penjelasannya.

1. Limit penarikan tunai: 10 Juta Rupiah
2. Limit setoran tunai: 50 Juta Rupiah
3. Limit transfer ke sesama BCA: 100 Juta Rupiah
4. Limit transfer ke rekening lain: 25 Juta Rupiah
5. Limit pembayaran: 100 Juta Rupiah

Angka yang sangat besar mengingat jenis kartu Debit BCA Platinum ini memang diperuntukkan bagi mereka yang bertransaksi dengan jumlah besar.

Pembayaran dengan BCA debit lebih terkendali karena sesuai dengan saldo yang dimiliki, tidak perlu menarik uang berlebihan karena BCA debit menyelesaikan transaksi pembayaran sesuai dengan kebutuhan. Untuk transaksi Tarik tunai dan cek saldo, BCA Debit dapat dipergunakan di 3.500 ATM BCA ditambah 7.500 ATM Link dan 11.500 ATM Bersama. Transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan BCA Debit antara lain :

1. Penarikan Tunai
2. Perubahan PIN BCA Debit
3. Setoran Tunai
4. Transfer antar rekening Bank BCA
5. Transfer antar rekening Bank lain
6. Pembelanjaan di Merchant
7. Info saldo tabungan, giro, dan rekening pinjaman
8. Dan transaksi – transaksi lainnya yang bisa dilakukan dengan Debit

BCA Debit dapat mengurangi resiko kejahatan karena tidak perlu membawa uang tunai berlebihan, serta penggunaan

menggunakan PIN atau Tanda Tangan sehingga aman untuk bertransaksi. Masa berlaku kartu BCA Debit 5 tahun sejak kartu diterbitkan. Dan pastikan bahwa penggantian kartu sebelum masa berlakunya demi kelancaran transaksi.

Prosedur Dan Syarat Permohonan Kartu Debit Bank Central Asia

Untuk dapat menikmati fasilitas kartu debit dari Bank BCA calon nasabah dengan terlebih dahulu harus membaca rekening tabungan atau giro pada Bank BCA, mekanisme pembukaan rekening di Bank BCA adalah sebagai berikut :

1. Calon nasabah mendatangi kantor cabang Bank BCA terdekat
2. Setelah tiba di Bank BCA calon nasabah akan bertemu dengan Customers Service
3. Petugas Customers Service pertama – tama akan menjelaskan tentang produk yang ingin calon nasabah gunakan
4. Bila calon nasabah setuju untuk menggunakan salah satu produk yang sudah di terangkan, selanjutnya petugas customers service akan memproses aplikasi nasabah, salah satu persyaratan pokok dalam pembukuan rekening tabungan adalah KTP calon nasabah yang masih berlaku
5. Petugas Customers Service akan memandu calon nasabah dalam mengisi formulir pembukaan rekening
6. Petugas Customer Service akan menawarkan pilihan kartu debit kepada calon nasabah dapat di pilih berdasarkan kebutuhan nasabah
7. Setelah calon nasabah mengisi semua formulir, nasabah akan diberikan buku tabungan dari kartu debit
8. Untuk mengaktifkan rekeningnya, nasabah harus menyetor sejumlah uang sebagai setoran awal minimal sesuai dengan produk yang nasabah pilih dan dapat langsung disetorkan ke teller
9. Setelah itu nasabah akan diberikan PIN kartu debit
10. Dua jam setelah melakukan setoran awal, nasabah sudah dapat menggunakan

kartunya baik Tarik tunai maupun untuk belanja

Sedangkan persyaratan untuk dapat memiliki kartu debit Bank BCA hanya dengan rekening tabungan atau giro perorangan di Bank BCA.

Kepuasan Nasabah Terhadap Fasilitas Layanan Debit Card

Dengan pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 50 responden, dimana dari 50 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 1 Jenis Kelamin dan Usia Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
P	27	54	< 20	3	6
			20 – 40	27	54
L	23	46	40 – 50	14	28
			> 50	6	12
Jumlah	50	100	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa Sebagian besar jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 27 orang (54%). Sedangkan laki – laki sebanyak 23 orang (46%). Sedangkan dilihat dari aspek umur, pengguna debit card yang paling kecil adalah nasabah yang berusia di bawah 20 tahun. Dan menjadi mayoritas pengguna, dilihat dari faktor umur di dominasi oleh responden yang berusia antara 20 sampai 40 tahun karena pada usia ini termasuk pada masa – masa produktif untuk bekerja.

Tabel 2 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	(%)
Mahasiswa	7	14
Pegawai Swasta	10	20
Pegawai Negeri	9	18
Pegawai BUMN	8	16
Wiraswasta	15	30
Ibu Rumah Tangga	1	2
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan responden yang di dominasi dalam penelitian ini adalah Wiraswasta dengan sebanyak 15 orang (30%) kemudian disusul oleh responden yang mempunyai pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah sebanyak 10 orang (20%).

Tabel 3
Jenis Debit Card Digunakan Responden

Jenis Debit Card	Jumlah	(%)
Simpanan Pelajar	7	14
Silver	14	28
Gold	13	26
Platinum	16	32
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa pengguna Debit Card terbanyak adalah pengguna kartu platinum dengan jumlah sebanyak 16 orang (32%), kemudian disusul oleh pengguna silver dengan jumlah sebanyak 14 orang (28%).

Permasalahan Dan Penyelesaian Yang Dihadapi Pada Kartu Debit

Adakalanya Ketika terjadi suatu masalah bagi nasabah maka mereka akan melakukan suatu complain dengan menyampaikan keluhan kepada bank. Maka dari itu sebagai bank yang baik harus bisa melakukan pelayanan complain tersebut, ini berarti menunjukkan kualitas pelayanan atau responsiveness dalam upaya membantu nasabah menghadapi masalah.

Ada beberapa masalah – masalah lain yang dihadapi nasabah Ketika menggunakan ATM antara lain :

1. Kartu ATM tersangkut, dimana kartu ATM nasabah tidak bisa keluar dari mesin, maka nasabah harus melakukan laporan kepada pihak bank penyedia ATM agar segera menindak lanjuti masalah tersebut.
2. Uang yang keluar tidak sesuai yang diinginkan atau tidak keluar sama sekali,

dan tidak sesuai dengan laporan uang yang ditampilkan. Ketika nasabah mengambil uang dan ternyata terdapat perbedaan dengan laporannya, nasabah bisa segera mengkomplain kepada bank pihak penyedia ATM.

3. Nomor PIN yang salah dimasuki, apabila nasabah salah memasuki PIN sebanyak 3 (tiga) kali, maka kartu ATM nya akan di blokir, pada ATM BCA, nasabah dapat mengulangi memasuki nomor PIN setelah 1 x 24 jam setelah terjadi kesalahan pemasukan nomor sebelumnya. Apabila nasabah lupa dengan nomor PIN nya, maka nasabah bisa menghubungi bank untuk meminta Kembali nomor PIN nya disertai bukti – bukti yang benar.

Pada bank BCA, diberikan jasa layanan untuk membantu nasabah dalam menghadapi masalah pada ATM, sebagai pemegang BCA card, nasabah mempunyai keleluasan menggunakan fasilitas phone banking (BCA phoneplus) untuk keperluan complain tentang ATM, melalui layanan perbankan 24 jam BCA Call atau Halo BCA 1500888. Sedangkan untuk menghadapi permasalahan yang timbul dalam hal pemasaran kartu debit, pihak Bank BCA melakukan Tindakan sebagai berikut :

1. Memberikan fitur – fitur yang menarik di dalamnya
2. Mengadakan undian bagi pemegang kartu debit BCA
3. Memberikan diskon dan promo menarik di setiap transaksi pembelian untuk penggunaan kartu debit BCA

D. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat diperoleh antara lain :

1. Berdasarkan hasil data responden, nasabah yang menjadi mayoritas pengguna kartu debit adalah dengan jenis kelamin perempuan, usia rata – rata pengguna adalah 20 tahun sampai 40

tahun dimana pada usia ini termasuk pada masa – masa produktif, dan nasabah dengan pekerjaan sebagai wiraswasta merupakan nasabah pengguna kartu debit yang paling dominan, dan jenis kartu debit yang paling dominan digunakan oleh nasabah adalah platinum dimana jenis ini merupakan jenis kartu debit yang paling umum digunakan.

2. Peroleh permohonan kartu debit nasabah telah disesuaikan dengan ketentuan SOP BCA yang telah ditetapkan.
3. Permasalahan yang timbul pada kartu debit yaitu munculnya berbagai tindak kejahatan dengan menyalah gunakan kartu debit dan banyak pemegang kartu debit yang tidak menggunakan kartu debatnya untuk bertransaksi melainkan hanya disimpan saja atau di sebut juga dengan kartu debit tidur.
4. Upaya – upaya pihak bank dalam meningkatkan jasa pelayanan kepada nasabah antara lain : kesiapan dan kecepatan waktu pelayanan, pelayanan terhadap penggunaan kartu untuk nasabah, kesungguhan karyawan dan menangani keluhan, meluaskan jaringan pemasaran, kesopanan dan keramahan karyawan terhadap nasabah.
5. Cara mengatasi permasalahan yang timbul untuk kartu debit tidur yaitu : Bank BCA menambahkan fitur – fitur yang menarik di dalamnya, memberikan diskon dan promo menarik di setiap transaksi pembelian kartu debit BCA, dan mengadakan undian bagi pemegang kartu debit BCA.
6. Cara mengatasi permasalahan yang timbul untuk tindak kejahatan kartu debit yaitu : kartu debit selalu dalam pengawasan pemegang kartu, mencari tempat yang aman bila bertransaksi melalui internet, dan selalu menyimpan nomor pengaduan yang diberikan oleh bank

Berdasarkan hasil evaluasi dan kesimpulan yang di ungkapkan di atas maka saran – saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bank BCA harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan jasanya kepada nasabah kartu debit.
2. Bank BCA harus menambah lebih banyak merchant yang dapat menerima kartu debit BCA.
3. Bank BCA harus meningkatkan keamanan dalam menggunakan kartu debit BCA.
4. Bank BCA harus mampu untuk menginformasikan kepada nasabah tentang penggunaan kartu debit dan keuntungannya menggunakan kartu debit agar nasabah memiliki ketergantungan untuk selalu menggunakannya.
5. Bank BCA harus menambah fitur – fitur yang menarik di dalamnya, memberikan diskon dan promo menarik di setiap transaksi pembelian kartu debit BCA, dan mengadakan undian bagi pemegang kartu debit BCA

E. DAFTAR PUSTAKA

id.wikipedia.org/wiki/kartu_debit

https://www.bca.co.id/tentang-bca/old-tata-kelola-perusahaan/~/_media/O18D8D8A06EC4D67B1428E9F41A1F612.ashx

cermati.com/artikel/kartu-debit-bca-ketahui-limit-dan-biaya-administrasinya

Kasmir.2002.DASAR-DASAR PERBANKAN: PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta