

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang sangat pesat mendorong sektor perbankan untuk beralih ke arah digital. Untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas bagi nasabah perbankan yang dituntut untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. Layanan perbankan digital (*digital banking*), merupakan solusi inovatif dari perbankan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sekaligus meningkatkan efisiensi dari kegiatan operasional bank itu sendiri.

Layanan perbankan digital adalah transaksi layanan perbankan yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan menggunakan sarana digital. Dengan menerapkan layanan perbankan digital di Indonesia, perbankan dapat memanfaatkan ekonomi digital pada era revolusi industri 4.0 sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu POJK No.12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (Tambunan & Nasution, 2023). Perubahan ini mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berdaya saing.

Bank BNI terus berupaya untuk mengembangkan layanan perbankan digital yang lebih baik agar dapat memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif di

industri perbankan. Salah satunya yaitu dengan menghadirkan teknologi yang dapat digunakan secara mandiri oleh nasabah atau disebut *self service technology*.

Menurut Tamaruddin et al., (2020:4) secara umum *Self Service Technology* diartikan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi atau melakukan pelayanan secara mandiri, seperti pelayanan yang dilakukan oleh petugas bank secara langsung. Nasabah tidak akan merasa kesulitan ketika melakukan transaksi layanan perbankan dengan *self service technology* karena dapat digunakan dengan mudah dan praktis.

Salah satu bentuk *self service technology* dari Bank BNI adalah *customer service digital* yaitu mesin yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi terkait dengan fungsi *customer service* (Marvin & Tjhin, 2020:793). Dalam menghadapi tantangan tersebut, implementasi teknologi melalui *Digital Customer Service* menjadi solusi yang menjanjikan untuk meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* pada Bank BNI.

Pada tahun 2019, Bank BNI meluncurkan mesin *Customer Service digital* (CS digital) atau BNI DigiCS yang merupakan layanan transaksi *self service* dimana semua peran dari *customer service* dapat digantikan ke mesin digital. Melalui DigiCS nasabah bisa melakukan pembukaan rekening tabungan, penggantian kartu debit, TapCash, administrasi kartu debit, dan cetak mutasi tanpa harus antre di *customer service* kantor cabang. Selain itu Mesin DigiCS juga merupakan wujud nyata *shifting* Bank BNI dari layanan konvensional ke Digital. (Nidiacitra, Gede, and Darma 2023).

BNi DigiCS yang sebelumnya bernama BNi Sonic (*Self Service Opening Account*) memberikan pengalaman kepada calon nasabah untuk melakukan pembukaan rekening tabungan secara cepat dan mudah. Hanya dengan menggunakan e-KTP dan biometrik (sidik jari atau wajah) yang berguna untuk identifikasi data diri, nasabah akan langsung mendapatkan kartu debit yang dapat digunakan secara langsung.

Menurut Menara Indonesia (2022) DigiCS ini adalah *customer service* digital yang memungkinkan pengurusan pembukaan rekening selesai dalam lima menit, dibandingkan dengan melakukan pelayanan interaksi langsung ke *customer service* di kantor cabang biasanya berkisar antara lima belas hingga tiga puluh menit, tergantung beberapa faktor yang mempengaruhinya. Dengan adanya layanan ini, diharapkan nasabah dapat mengakses layanan perbankan dengan lebih cepat, sementara *customer service* dapat lebih fokus pada layanan yang memerlukan interaksi langsung dan penyelesaian masalah yang lebih kompleks.

Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis sebagai salah satu unit kerja BNi juga turut mengadopsi teknologi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dan mulai diterapkan pada bulan Agustus 2024. DigiCS Lite merupakan versi sederhana dari DigiCS yang diimplementasikan untuk cabang-cabang tertentu guna mempercepat proses pelayanan dan mengoptimalkan sumber daya yang teredial. DigiCS Lite mampu mengurangi beban kerja *customer service* serta meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengoptimalkan proses-proses tertentu.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh industri perbankan adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengorbankan efisiensi

operasional. Namun, di tengah tantangan ini, Bank Negara Indonesia (BNI) menghadapi permasalahan dalam mengelola kinerja operasional *customer service* yang semakin kompleks. Permasalahan umum ini berfokus pada efektivitas dan efisiensi kinerja operasional *customer service* di sektor perbankan, dimana banyak lembaga perbankan masih mengandalkan sistem manual yang kurang optimal dalam menjawab tuntutan kebutuhan nasabah yang semakin berkembang.

Secara khusus, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis menghadapi tantangan dalam mengelola tingginya jumlah nasabah dan interaksi yang terjadi, dengan rata-rata jumlah nasabah yang dilayani setiap harinya, yaitu sekitar 150-200 orang perhari. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan terhadap pelayanan sangat tinggi dan perlu didukung oleh sistem pelayanan yang efisien, sehingga berdampak pada pelayanan yang mengakibatkan terjadinya antrean panjang, selain itu pelayanan *customer service* yang bervariasi dalam menangani berbagai kebutuhan nasabah sering kali menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank. Oleh karena itu, banyak institusi keuangan mulai mengadopsi solusi berbasis teknologi, salah satunya yaitu dengan menghadirkan teknologi yang dapat digunakan secara mandiri oleh nasabah.

Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai aspek yang perlu dievaluasi. Salah satunya kelemahan utama dari DigiCS Lite ini adalah bahwa layanan ini bukan berupa aplikasi yang dapat diakses oleh semua nasabah dari mana saja, melainkan sebuah mesin fisik yang menyerupai ATM dan hanya tersedia di kantor

cabang tertentu. Artinya, nasabah tetap harus datang langsung ke kantor cabang untuk menggunakan layanan ini. Selain itu, jumlah mesin DigiCS Lite pun sangat terbatas, hanya tersedia satu unit per kantor cabang dan *customer service* yang bertugas melayani nasabah juga hanya berjumlah satu orang. Dalam praktiknya penggunaan DigiCS Lite masih memerlukan pendampingan dari satpam yang akan membantu mengarahkan dan membimbing nasabah dalam penggunaannya. Upaya tersebut sebenarnya bertujuan untuk meringankan beban kerja *customer service* secara konvensional sehingga kinerja operasionalnya meningkat.

Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat agar *Digital Customer Service Lite* dapat diimplementasikan secara efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi efisiensi kinerja operasional *customer service*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui *Digital Customer Service Lite* serta dampaknya terhadap efisiensi kinerja *customer service* di Bank Negara Indonesia KCP Ciamis, maka penulis mengambil tugas akhir dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Implementasi *Digital Customer Service Lite* dalam Meningkatkan Efisiensi Kinerja Operasional *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dalam meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi serta bagaimana solusi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan melalui implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis?
3. Seberapa besar tingkat efisiensi kinerja operasional yang dihasilkan dari implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite), dan apakah terdapat peningkatan efisiensi secara signifikan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) dalam rangka meningkatkan efisiensi kinerja operasional *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis.

2. Mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan melalui implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis.
3. Mengembangkan solusi yang efektif untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan melalui implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciamis.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian untuk tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat diantaranya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, diharapkan juga hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan pemahaman mengenai perkembangan teknologi informasi khususnya digitalisasi layanan perbankan melalui penggunaan *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) untuk transaksi layanan perbankan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pemahaman mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan di sektor perbankan melalui digitalisasi *customer service*, serta meningkatkan kemampuan analisis dalam mengidentifikasi tantangan serta solusi implementasi *Digital Customer Service Lite* (DigiCS Lite) di lingkungan perbankan.

2. Bagi Jurusan

Memperkaya literatur penelitian di bidang manajemen, bisnis, dan perbankan digital, khususnya terkait efisiensi operasional dan strategi peningkatan layanan.

3. Bagi Industri Perbankan

Menjadi referensi bagi bank lain dalam mengadopsi strategi digitalisasi layanan *customer service* guna meningkatkan daya saing di industri perbankan. Dan mendorong transformasi digital dalam layanan perbankan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.5 Lokasi dan Waktu penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No. 47, Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 4621.

1.5.2 Waktu Penelitian

Untuk memperoleh dan mengolah data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan Februari 2025. Untuk kegiatan dalam penyelesaian penelitian selanjutnya dapat dilihat lebih lengkapnya pada **tabel 1.1** jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2025															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																
2.	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																
3.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4.	Seminar Proposal Tugas Akhir																
5.	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6.	Pengumpulan dan pengolahan data																
7.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8.	Ujian Tugas Akhir																
9.	Revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Tabel diolah oleh penulis, 2025