

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam menunjang pertumbuhan dan stabilitas perekonomian suatu negara. Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan jasa keuangan lainnya. Dalam menjalankan fungsinya, bank tidak hanya berorientasi pada pencapaian keuntungan, tetapi juga harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, sehingga bank terus mencari inovasi layanan salah satunya transformasi digital.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sektor perbankan mengalami transformasi digital. Transformasi digital merupakan proses integrasi teknologi digital ke dalam seluruh aspek operasional perusahaan guna meningkatkan efisiensi dan nilai layanan. Penerapan teknologi digital memungkinkan perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan aksesibilitas yang lebih luas, personalisasi layanan, serta transaksi yang lebih cepat dan aman. Dengan meningkatnya kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap sistem digital perbankan, loyalitas nasabah terhadap bank juga semakin meningkat (Maharani & Sari, 2025).

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Nasabah adalah melalui pemanfaatan *Digital Customer Service* (DigiCS). *Digital Customer Service* merupakan sistem pelayanan berbasis mesin atau perangkat digital yang memungkinkan nasabah melakukan beberapa jenis transaksi. Melalui DigiCS, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih cepat, efisien, dan mampu meningkatkan Efektivitas Pelayanan.

Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tolak ukur berhasil atau tidak tujuan sebuah perusahaan untuk mencapainya. Apabila perusahaan telah mencapai tujuannya maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan efektif (Anggraeni, 2022). Selain itu, Efektivitas Pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau individu dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan tepat waktu dalam jumlah yang cukup dengan kualitas yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang efektif harus mampu memenuhi harapan pelanggan dan memberikan nilai tambah yang signifikan (Rahmawati et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan perbankan, Efektivitas dapat dilihat dari keandalan pelayanan, daya tanggap pelayanan, dan jaminan pelayanan. Dengan demikian pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang cepat, tepat dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

Sebagai salah satu bank milik negara di Indonesia, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terus melakukan inovasi layanan berbasis digital di berbagai kantor cabangnya termasuk pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cikurubuk Tasikmalaya. PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya telah menerapkan *Digital Customer Service* (DigiCS) sebagai bentuk inovasi

layanan digital. Penerapan DigiCS ini diharapkan dapat membantu proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan sepenuhnya oleh petugas Customer Service.

Sebelum diterapkannya DigiCS pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya dilakukan oleh dua orang Customer Service. Tetapi setelah adanya DigiCS, sistem pelayanan berubah menjadi satu orang Customer Service dan satu unit DigiCS. DigiCS tersebut digunakan untuk membantu proses pelayanan agar menjadi lebih cepat.

Namun dalam pelaksanaannya, penerapan DigiCS di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya belum sepenuhnya meningkatkan Efektivitas Pelayanan secara optimal. Karena fitur yang tersedia masih terbatas, yaitu hanya ada tiga fitur yang bisa digunakan untuk melayani nasabah diantaranya pembukaan rekening, ganti kartu debit, registrasi & aktivasi kartu debit. Selain itu DigiCS juga harus ada orang yang mengoperasikannya untuk melayani nasabah dan beberapa proses tetap harus mendapatkan persetujuan (*approve*) dari Customer Service melalui sistem internal bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Customer Service, diperoleh informasi bahwa dengan adanya DigiCS memang membantu proses pelayanan tapi belum sepenuhnya dapat menggantikan peran Customer Service, mengingat keterbatasan fitur pada DigiCS, memerlukan persetujuan pada sistem Customer Service dan sebagian besar nasabah melakukan transaksi di Customer Service langsung karena DigiCS belum mencakup seluruh kebutuhan layanan nasabah. Kondisi ini menyebabkan beban kerja Customer Service menjadi lebih tinggi karena harus menangani pelayanan secara manual dan sekaligus mendukung proses

pelayanan melalui DigiCS. Sehingga pemanfaatan DigiCS belum sepenuhnya memberikan dampak optimal terhadap peningkatan Efektivitas Pelayanan Nasabah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya belum sepenuhnya optimal meskipun telah diterapkannya *Digital Customer Service* (DigiCS). Seharusnya penerapan teknologi mampu meningkatkan Efektivitas Pelayanan melalui keandalan pelayanan, daya tanggap pelayanan, dan jaminan pelayanan. Namun, dalam praktiknya, keterbatasan fitur, dan perlunya persetujuan Customer Service menyebabkan Efektivitas Pelayanan masih belum sepenuhnya meningkat, sehingga sebagian besar nasabah tetap melakukan transaksi langsung kepada Customer Service.

Kondisi ini menunjukkan gap empiris antara harapan peningkatan efektivitas layanan digital dengan realita operasional di lapangan. Penerapan *Digital Customer Service* diharapkan mampu meningkatkan Efektivitas Pelayanan yang mencakup kecepatan layanan, ketepatan, kemudahan akses serta efisiensi waktu. Namun dalam implementasinya, terdapat berbagai tantangan seperti gangguan sistem dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap teknologi.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya Efektivitas Pelayanan walaupun sudah ada penerapan DigiCS untuk meningkatkan pelayanan nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian. Karena fokus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh DigiCS terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah yang dilihat dari keandalan, daya tanggap, dan jaminan layanan.

Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank dalam mengembangkan dan menyempurnakan sistem pelayanan digital agar lebih optimal di masa yang akan datang dan memberikan manfaat bagi nasabah dalam memanfaatkan layanan melalui DigiCS sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana penerapan *Digital Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya ?
2. Bagaimana tingkat Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya ?
3. Apakah penerapan *Digital Customer Service* berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *Digital Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui tingkat Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *Digital Customer Service* terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai penerapan layanan *Digital Customer Service* dan Efektivitas Pelayanan Nasabah di sektor perbankan. Selain itu, Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai digitalisasi layanan perbankan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya maupun instansi perbankan lainnya dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan melalui penerapan layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memanfaatkan layanan digital dengan menambah fitur layanan yang ada di DigiCS.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya. Berikut informasi lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian oleh penulis.



Gambar 1.1 PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya

Nama Instansi : PT. Bank Negara Indonesia KCP
Cikurubuk Tasikmalaya

Alamat : Ruko Mutiara, Jl. Residen
Ardiwinangun No.7 - 8,
Linggajaya, Kec. Mangkubumi,
Kota Tasikmalaya, Jawa Barat
46181

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk Tasikmalaya mulai tanggal 16 Februari sampai dengan selesai, dengan rencana waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian

[illegible]