

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan keuangan yang diperlukan oleh masyarakat. Perbankan memainkan peran yang sangat penting dalam pertumbuhan dan stabilitas ekonomi suatu negara (Rafif et al., 2024). Menghadapi persaingan yang semakin ketat, bank-bank dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam melakukan pelayanan untuk nasabah, pegawai bank yang mengemban tugas utama untuk menerapkannya adalah bagian *frontliner* bank yaitu *teller*, *customer service*, dan satpam karena mereka berada di banking hall dan setiap hari melakukan pelayanan transaksi kepada nasabah secara langsung (Roni & Putro, 2024). Sebagai garda terdepan, *frontliner* bertanggung jawab untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal, mulai dari pengaturan antrean hingga penanganan transaksi dan keluhan nasabah secara cepat, baik, dan akurat.

Menurut (Fatkhurrohman, 2022) Layanan yang berkualitas dan bermutu dapat menghasilkan kepuasan yang tinggi sesuai dengan keinginan nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu juga menuntut adanya upaya dari keseluruhan pegawai bukan hanya *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah tetapi juga pegawai pada *backoffice* yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak dilihat oleh nasabah (Rangkuti & Aidil, 2024).

Selain mampu memberikan kesan yang terbaik pada nasabah juga dituntut memiliki kemampuan informatif, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama baik sendiri maupun tim dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan

kelas dalam dunia perbankan (Balqis, 2024). Kenyataannya, masih banyak bank yang menghadapi tantangan dalam menciptakan pelayanan yang benar-benar efisien dan memuaskan. Permasalahan seperti kurangnya ketanggapan maupun ketidaksesuaian informasi masih sering ditemukan.

Evaluasi terhadap layanan ini pun seringkali bersifat manual, dan terkadang tidak berkelanjutan, sehingga tidak cukup efektif dalam mendorong perbaikan yang sistematis. Di seluruh dunia teknologi digital menjamur di semua bidang, termasuk sektor perbankan (Prabaningrum, 2024). Begitu pun dengan perkembangan teknologi digital yang digunakan dapat membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk dalam hal penghimpunan data dan informasi kinerja *frontliner* berbasis digital.

Salah satunya yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta, sebagai salah satu bank terbesar, terus berinovasi dengan menggunakan sistem digital untuk meningkatkan pengawasan terhadap kinerja *frontliner* khususnya *customer service*. Menurut (Ismail, 2022) istilah sistem sekarang ini banyak dipakai, sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Dengan sistem ini, dapat mempermudah untuk pencatatan data layanan, meningkatkan akurasi data, dan informasi mengenai kinerja layanan, jenis layanan serta waktu pelayanan atau bisa disebut *Service Level Agreement* (SLA).

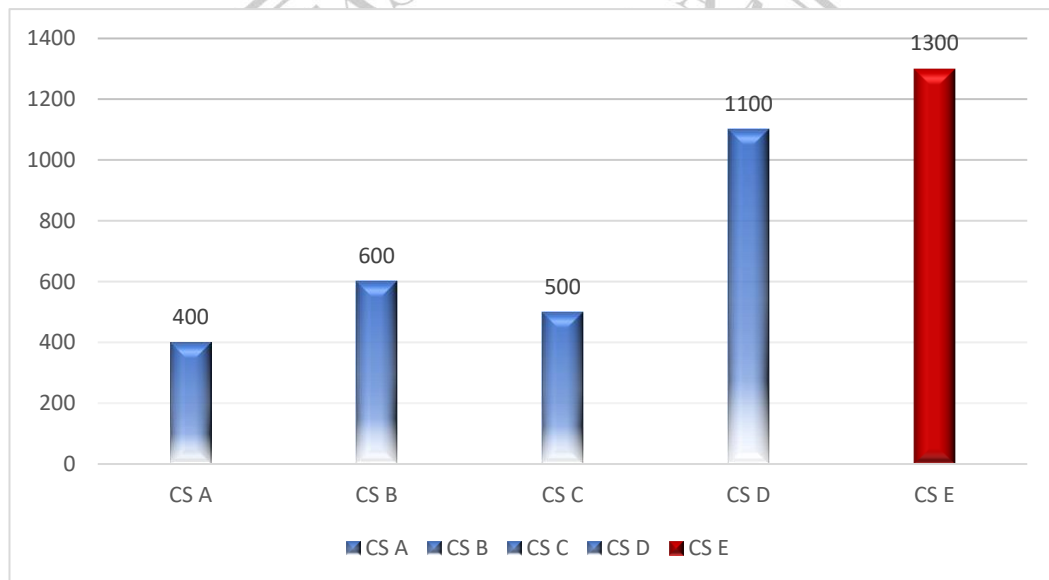
Service Level Agreement (SLA) sendiri merupakan ketetapan yang disepakati perusahaan sebagai standar kualitas pelayanan yang dinyatakan berdasarkan waktu dari proses awal sampai selesai. *Service Level Agreement* (SLA) juga dapat diartikan sebagai komitmen resmi antara penyedia layanan dan pelanggan. Hal ini mencakup beberapa aspek seperti mutu layanan, ketersediaan, dan tanggung jawab yang disepakati oleh kedua pihak (Putransyah, 2024).

Melalui penelitian ini, pada data internal PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta sendiri menunjukkan bahwa

sebagian *frontliner* yaitu *customer service* telah mencapai target pencapaian SLA sebesar 90% ataupun lebih, masih terdapat permasalahan pada waktu tunggu nasabah. Hal ini menunjukkan ketidakseimbangan antara setiap *customer service* yang berpotensi mempengaruhi penilaian SLA serta kepuasan nasabah. Dan menunjukkan bahwa sistem digital SLA sangat membantu dalam menginformasikan kinerja layanan.

Berikut merupakan diagram hasil dari sistem SLA yang digunakan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan *customer service*:

Gambar 1. 1 Rata – Rata Waktu Tunggu Nasabah



**dalam satuan detik*

Sumber: Diolah dari data internal PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Soekarno Hatta (1015)

Meski demikian, penerapan sistem ini masih menghadapi tantangan, seperti hambatan dari pegawai, serta minimnya pemanfaatan data secara maksimal dalam kinerja layanan. Optimalisasi teknologi dalam sektor perbankan menjadi esensial untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut (Wahyuni et al., 2024) meningkatkan kualitas layanan adalah strategi kunci dalam mencapai tujuan

organisasi. Selain itu, kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya (Riodini, 2023).

Dan menekankan pentingnya penyediaan layanan yang baik bagi keberhasilan institusi, serta menyoroti urgensi efisiensi layanan di sektor perbankan. Perbankan tidak lagi hanya melibatkan transaksi konvensional, tetapi juga telah berkembang pesat melalui penerapan teknologi informasi dan beralih pada sistem digital yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses (Permata, 2024). Oleh karena itu, penting bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta untuk terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam sistem pelayanannya agar nasabah merasa terlayani dengan baik, nyaman, dan percaya.

Penghimpunan data dan informasi kinerja *customer service* ini menjadi semakin penting di era digital, ketika nasabah memiliki ekspektasi pelayanan yang cepat dan tanpa hambatan, serta dapat dengan mudah menyuarkan keluhan apabila pelayanan tidak sesuai harapan. Sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta menggunakan standar waktu pelayanan atau *Service Level Agreement* (SLA) untuk setiap jenis transaksi yang dilakukan oleh *customer service*.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menghimpun dan menginformasikan kinerja *frontliner* khususnya *customer service* berbasis digital di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta. Fokus utamanya adalah untuk melihat seberapa efektif sistem digital, seperti penggunaan *Service Level Agreement* (SLA), dalam membantu memantau kinerja layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas layanan yang ada, dan memberikan masukan agar layanan di masa mendatang dapat lebih cepat, tepat, dan memuaskan nasabah.

Dan berdasarkan kondisi tersebut, menarik untuk diteliti bagaimana prosedur penghimpunan data dan informasi kinerja *customer service* dan seberapa

efektif sistem digital teknologi ini dalam membantu menghimpun data layanan. Untuk itu, penelitian ini akan berfokus pada rumusan masalah berikut:

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah disampaikan diatas, maka ditentukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana prosedur penghimpunan data kinerja layanan *customer service* berbasis digital pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta?

C. Tujuan Penulisan

Adapun juga yang dijadikan tujuan pada penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana prosedur penghimpunan data kinerja layanan *customer service* berbasis digital pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi pembaca dan penulis mengenai penghimpunan data dan informasi kinerja *frontliner* berbasis digital. Serta dapat menjadi literatur untuk mengembangkan penelitian sejenis selanjutnya dengan judul atau tema yang serupa mengenai penghimpunan data dan informasi kinerja *frontliner* berbasis digital.

2. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta

Sebagai referensi dan pertimbangan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi *frontliner* saat pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Memeriksa sejauh mana sistem digital efektif dalam menghimpun data dan informasi kinerja *frontliner* khususnya *customer service*.

E. Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1. Frontliner

Frontliner merupakan karyawan yang berada di banking hall dan berhadapan langsung dengan nasabah, serta melayani segala kebutuhan nasabah, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam. (Nurhaliza, 2023)

2. Layanan Digital

Pelayanan bank dimaksimalkan melalui digital perbankan seperti *mobile banking*, *internet banking*, ATM, *sms banking*, dan lain-lain. Untuk memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi tanpa harus datang ke cabang. (Susilawaty & Nicola, 2020)

3. Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. (Ismawanto, 2020)

4. Penghimpunan Data

Penghimpunan data adalah langkah strategis dalam metodologi penelitian untuk memperoleh informasi atau data yang relevan dengan tujuan studi, yang dilakukan melalui proses yang sistematis dan terencana guna memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Nafisatur, 2024).

5. Unjuk Kerja (Berdasarkan SKKNI)

Unjuk kerja merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan tugas kerja yang menunjukkan sejauh mana seseorang telah menguasai kompetensi yang ditetapkan

dalam SKKNI. Dalam konteks *frontliner*, unjuk kerja meliputi kemampuan menyambut nasabah, memahami produk perbankan, menangani keluhan, serta menyampaikan informasi secara komunikatif sesuai dengan prosedur dan etika layanan bank.

- KODE UNIT** : K.641111.011.01
- JUDUL UNIT** : **Melaporkan Kinerja Operasional Termasuk Risiko Operasional**
- DESKRIPSI UNIT** : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melaporkan kinerja operasional termasuk risiko operasional.

Tabel 1. 1 SKKNI Unjuk Kerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyiapkan laporan kinerja rencana operasional perbankan	1.1 Pengertian dan ruang lingkup laporan kinerja rencana operasional perbankan dijelaskan. 1.2 Kebutuhan data dan informasi serta para pihak yang terkait dengan laporan kinerja rencana operasional perbankan diidentifikasi. 1.3 Prosedur dan mekanisme pelaksanaan proses penyusunan laporan kinerja rencana operasional perbankan diidentifikasi dan dipelajari.

<p>1. Menghimpun data dan informasi kinerja operasional perbankan</p>	<p>2.1 Data dan informasi layanan produk bank yang telah diselesaikan oleh frontliner dihimpun dan dikelompokkan berdasar pada jenis produknya.</p> <p>2.2 Data dan informasi proses penyelesaian layanan produk bank yang telah diselesaikan oleh back office dihimpun dan dikelompokkan berdasar pada jenis produknya.</p> <p>2.3 Aspek kualitas dari proses penyelesaian layanan produk bank yang diselesaikan oleh back office dievaluasi berdasar pada parameter yang ditetapkan dalam rencana kerja operasi perbankan dan manual operasi serta SOP terkait.</p>
<p>3 Mengevaluasi data dan menyusun laporan kinerja operasional</p>	<p>2.1 Data dan informasi hasil evaluasi kinerja dan risiko operasional divalidasi untuk memastikan keakurasiannya.</p> <p>2.2 Laporan disusun dengan menggunakan data yang telah tervalidasi dan menggunakan sistematika penulisan laporan yang ditetapkan.</p> <p>2.3 Laporan dalam bentuk hard copy atau dalam bentuk aplikasi IT</p>

	disampaikan kepada pihak terkait setelah disahkan oleh pejabat bank yang berwenang.
--	---

Sumber: SKKNI Nomor 317 Tahun 1013

F. Batasan Bahasan

Berdasarkan dari hasil identifikasi masalah dan agar penelitian ini lebih terfokus terhadap kinerja *frontliner* maka penulis menentukan bahasan pada SKKNI Nomor 317 Tahun 1013 pada elemen kompetensi 1, yaitu menghimpun data dan informasi kinerja operasional perbankan khususnya *customer service* berbasis digital pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta.

