

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem dan prosedur layanan perbankan telah mengalami perubahan fundamental seiring dengan transformasi digital yang menjadi kebutuhan mendesak bagi industri keuangan global untuk tetap relevan dan kompetitif di era modern (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah sistem operasional berbagai industri, termasuk industri keuangan dan perbankan. Perubahan ini menggeser sistem dan prosedur layanan keuangan dari model konvensional yang mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor bank menuju sistem layanan digital yang dapat diakses melalui perangkat elektronik kapan saja dan di mana saja.

Pergeseran sistem dan prosedur layanan tersebut didorong oleh tuntutan masyarakat modern yang menginginkan layanan cepat, mudah diakses, aman, dan tersedia secara *real-time*. Rahmawati dan Pramanik (2023) menemukan bahwa konsumen bank lebih memilih layanan digital yang dapat diakses setiap saat tanpa terbatas waktu operasional dibandingkan layanan tradisional. Perkembangan teknologi seperti komputasi awan, kecerdasan buatan, dan sistem keamanan biometrik telah membuka peluang bagi lembaga keuangan untuk merancang sistem dan prosedur layanan yang lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Digitalisasi sistem dan prosedur layanan perbankan di Indonesia telah menjadi fokus utama Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK (2023) menegaskan bahwa perbankan digital merupakan strategi utama untuk meningkatkan inklusi keuangan dan efisiensi operasional di Indonesia. Data terbaru menunjukkan bahwa lebih dari 70% nasabah perbankan di Indonesia telah menggunakan layanan digital bank (OJK, 2023). Perkembangan pesat teknologi finansial dan

berbagai inovasi layanan digital telah menciptakan persaingan yang semakin ketat di industri perbankan. Kemampuan bank untuk mengintegrasikan sistem teknologi digital dengan prosedur layanan berkualitas menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank milik negara terbesar dan tertua di Indonesia yang didirikan pada tahun 1946 telah menunjukkan komitmen kuat dalam transformasi sistem dan prosedur layanan digital. BNI (2023) menyatakan bahwa transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan melalui inovasi layanan berbasis teknologi. BNI telah mengembangkan berbagai sistem layanan digital sebagai implementasi dari strategi tersebut, termasuk aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, dan layanan *e-commerce*. *Digital Customer Service* (DigiCS) merupakan salah satu inovasi terkini, yaitu mesin layanan mandiri yang dirancang untuk mengurangi waktu tunggu nasabah, meningkatkan aksesibilitas layanan sepanjang waktu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (BNI, 2024).

DigiCS merupakan mesin *self-service* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara mandiri tanpa interaksi langsung dengan petugas *teller* atau *customer service*. Sistem layanan yang tersedia melalui DigiCS meliputi pembukaan rekening tabungan, pencetakan dan penggantian kartu debit, pengaturan ulang dan penggantian PIN, pembaruan data nasabah, aktivasi rekening, pencetakan rekening koran, serta pendaftaran *mobile banking*. Penerapan sistem dan prosedur DigiCS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bank, mengurangi beban kerja petugas, menghemat waktu nasabah, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat dan memuaskan.

Implementasi sistem *self-service* digital di sektor perbankan menghadapi tantangan signifikan berkaitan dengan literasi digital pengguna dan kualitas prosedur layanan pendamping (Rahmawati & Pramanik, 2023). Tingkat literasi digital nasabah menjadi salah satu tantangan utama dalam

penerapan sistem DigiCS. Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023) melaporkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia baru mencapai 49% dari total populasi dengan disparitas signifikan antara kelompok usia. Kesenjangan ini terutama terlihat pada nasabah lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah masih memerlukan bantuan petugas dalam mengoperasikan DigiCS, sehingga berpotensi mengurangi efisiensi yang diharapkan dari penerapan sistem dan prosedur tersebut.

Integrasi antara sistem teknologi, prosedur operasional, dan kompetensi petugas juga menjadi tantangan penting dalam implementasi DigiCS. Rahmawati dan Pramanik (2023) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem teknologi, tetapi juga pada kualitas prosedur layanan dan kompetensi sumber daya manusia yang mendukungnya. Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan spesifik setiap nasabah dan mengarahkan mereka ke layanan yang paling sesuai menjadi faktor kunci dalam kesuksesan penggunaan DigiCS. Integrasi yang harmonis antara sistem teknologi, prosedur operasional, dan kompetensi petugas sangat penting untuk mencapai tujuan layanan yang optimal.

Kepatuhan terhadap standar kompetensi nasional merupakan aspek penting lainnya dalam penerapan sistem dan prosedur DigiCS. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) unit K.64BPR00.003.1 yang berjudul "Melayani Nasabah dan Calon Nasabah" menetapkan bahwa petugas layanan perbankan harus mampu melayani nasabah sesuai prosedur, memahami kebutuhan dengan akurat, memproses transaksi dengan cermat, dan memberikan informasi dengan jelas dan etis (SKKNI, 2020). Kesesuaian antara sistem DigiCS, prosedur layanan yang diterapkan, dan kompetensi petugas sesuai SKKNI menjadi sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang berkualitas dan profesional bagi seluruh nasabah.

Pengamatan dan analisis yang dilakukan selama praktik kerja di BNI Kantor Kas Universitas Muhammadiyah Malang periode September hingga Desember 2024 menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem dan prosedur DigiCS tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi. Keberhasilan tersebut juga dipengaruhi oleh kejelasan desain sistem dan prosedur layanan, kemampuan petugas dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah secara akurat, serta keseimbangan antara elemen sistem teknologi, prosedur operasional, dan kompetensi sumber daya manusia. Pemahaman komprehensif terhadap sistem dan prosedur operasional layanan DigiCS, termasuk proses identifikasi kebutuhan nasabah, menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan saat ini sekaligus mengembangkan layanan yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan beragam nasabah di masa depan.

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis penerapan sistem dan prosedur layanan nasabah melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk serta proses identifikasi kebutuhan nasabah oleh petugas dalam konteks layanan DigiCS sesuai dengan unit kompetensi "Melayani Nasabah dan Calon Nasabah" pada standar kompetensi SKKNI unit K.64BPR00.003.1. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Perbankan dan Keuangan, khususnya terkait penerapan sistem dan prosedur layanan perbankan digital berbasis standar kompetensi nasional, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan sistem, prosedur, dan pengembangan kompetensi petugas layanan digital bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan institusi perbankan lainnya guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem dan prosedur layanan nasabah melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
2. Bagaimana proses identifikasi kebutuhan nasabah dalam layanan DigiCS sesuai unit kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di rumuskan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem layanan dan prosedur nasabah melalui DigiCS pada PT. Bank Nasional Indonesia Tbk.
2. Untuk menjelaskan proses identifikasi kebutuhan nasabah dalam layanan DigiCS sesuai unit kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah

1.4 Manfaat Penulisan

Terdapat dua manfaat yang diharapkan oleh penulis mencakup manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis: Penulisan ini diharapkan dapat menambah referensi dan pemahaman mengenai sistem dan prosedur layanan nasabah melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) sesuai unit kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah.
2. Manfaat Praktis: Diharapkan dapat menambah referensi dan pemahaman mengenai sistem dan prosedur layanan nasabah melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) sesuai unit kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah.

1.5 Unjuk Kerja

KODE UNIT : **K.64BPR00.003.1**

JUDUL UNIT : **Melayani Nasabah dan Calon Nasabah**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani nasabah dan calon nasabah.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima nasabah dan calon nasabah	1.1 Nasabah dan calon nasabah dilayani sesuai prosedur pelayanan yang berlaku dan mengacu pada pelayanan terbaik. 1.2 Profil calon nasabah diidentifikasi untuk menetapkan kesesuaian produk dan layanan jasa.
2. Memproses transaksi	2.1. Produk yang diinginkan oleh nasabah diidentifikasi. 2.2. Persyaratan dan ketentuan mengenai fasilitas rekening yang diberikan diinformasikan sesuai prosedur yang berlaku. 2.3. Pemenuhan persyaratan dan ketentuan mengenai penggunaan rekening dipastikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Tabel 1.1 SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia)

Sumber: SKKNI Ketenagakerjaan RI Th.2020

1.6 Definisi Istilah

Melayani Nasabah dan Calon Nasabah merupakan satuan kompetensi dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor keuangan perbankan yang mencakup seperangkat pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan oleh pekerja di sektor perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah secara profesional, efektif dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Unit ini menekankan pada kemampuan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*) melalui pemahaman mendalam terhadap produk dan layanan bank, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, dan penerapan prosedur pelayanan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan etika kerja perbankan.

Bagian ini menjelaskan istilah-istilah kunci yang menjadi fokus dalam tugas akhir ini, yaitu: sistem, prosedur, layanan nasabah, DigiCS, identifikasi kebutuhan nasabah, dan melayani nasabah dan calon nasabah. Pemahaman terhadap istilah-istilah ini sangat penting untuk memastikan konsistensi dan kejelasan dalam seluruh pembahasan mengenai sistem dan prosedur layanan nasabah melalui DigiCS.

1.6.1 Sistem dan Prosedur

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri atas beberapa komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama secara terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem dapat diartikan sebagai jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan berkumpul bersama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan sasaran tertentu. Dalam konteks perbankan, sistem berperan penting dalam mengatur mekanisme kerja, baik secara manual maupun digital, agar proses pelayanan kepada nasabah berjalan efisien, efektif, dan terkontrol. Prosedur sendiri merupakan urutan langkah-langkah yang harus dilakukan secara konsisten dan sistematis dalam menyelesaikan suatu kegiatan kerja. Prosedur mencakup urutan

pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi yang terjadi berulang kali. Dalam layanan perbankan, prosedur memastikan setiap aktivitas seperti pembukaan rekening, pengaduan nasabah, atau transaksi digital dilakukan dengan standar yang sama dan sesuai kebijakan perusahaan.

1.6.2 Layanan Nasabah

Layanan nasabah adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, serta kepuasan nasabah dalam bertransaksi maupun berinteraksi dengan bank. Layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dalam konteks perbankan, layanan nasabah meliputi aktivitas seperti memberikan informasi produk, membantu transaksi, menangani keluhan, hingga menjaga hubungan baik dengan nasabah.

1.6.3 DigiCS (*Digital Customer Service*)

DigiCS merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk memberikan pelayanan kepada nasabah secara mandiri dan otomatis melalui mesin digital yang tersedia di kantor cabang. Melalui DigiCS, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti: pembukaan rekening baru, pencetakan dan penggantian kartu debit, penggantian PIN, aktivasi rekening, pembaruan data nasabah (*update data*), hingga permintaan cetak mutasi rekening tanpa perlu antri di teller. Menurut informasi resmi dari BNI (2023) dalam *BNI Digital Service Handbook*, DigiCS bertujuan untuk menghadirkan pengalaman pelayanan yang cepat, praktis, efisien, dan aman, sejalan dengan strategi BNI untuk mewujudkan konsep *digital branch*. Layanan ini juga diintegrasikan

dengan sistem keamanan berbasis verifikasi biometrik dan OTP untuk menjamin perlindungan data nasabah.

1.6.4 Identifikasi Kebutuhan Nasabah

Identifikasi kebutuhan nasabah merupakan proses sistematis yang dilakukan petugas layanan perbankan untuk memahami, menganalisis, dan menentukan kebutuhan spesifik nasabah sebelum memberikan solusi atau rekomendasi layanan yang tepat. Proses ini menjadi tahapan fundamental dalam pelayanan perbankan modern karena membentuk landasan bagi penyediaan layanan yang tepat sasaran dan sejalan dengan tujuan keuangan nasabah. Dalam praktiknya, identifikasi kebutuhan dilakukan melalui beberapa tahapan berkesinambungan yang meliputi pengumpulan data profil nasabah (usia, pekerjaan, penghasilan, status keluarga), penggalian informasi mengenai permasalahan atau tujuan finansial melalui teknik komunikasi efektif, analisis tingkat literasi keuangan dan digital nasabah, konfirmasi dan klarifikasi informasi, hingga penentuan solusi layanan yang paling sesuai. Melalui identifikasi yang komprehensif, petugas tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksional jangka pendek, tetapi juga mendukung perencanaan keuangan jangka panjang nasabah, sehingga dalam konteks layanan DigiCS, proses ini membantu petugas mengarahkan nasabah pada fitur digital yang relevan sekaligus memberikan pendampingan atau edukasi tambahan apabila nasabah memerlukan asistensi dalam mengoperasikan mesin DigiCS secara mandiri dan efektif.

1.6.5 Melayani Nasabah dan Calon Nasabah

Melayani Nasabah dan Calon Nasabah merupakan satuan kompetensi dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor keuangan perbankan yang mencakup seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan pekerja perbankan dalam memberikan pelayanan secara profesional, efektif,

dan sesuai standar operasional yang berlaku. Unit kompetensi berkode K.64BPR00.003.1 ini menjadi panduan standar dalam industri perbankan nasional dan mencakup dua elemen kompetensi utama, yaitu menerima nasabah dan calon nasabah dengan prosedur pelayanan yang berlaku serta mengidentifikasi profil calon nasabah untuk menetapkan kesesuaian produk dan layanan, kemudian memproses transaksi dengan mengidentifikasi produk yang diinginkan nasabah, menginformasikan persyaratan dan ketentuan fasilitas rekening, serta memastikan pemenuhan persyaratan sesuai prosedur yang berlaku. Penerapan standar kompetensi ini dalam konteks DigiCS mengharuskan petugas layanan digital tidak hanya menguasai teknologi mesin DigiCS, tetapi juga memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah, berkomunikasi dengan jelas, memberikan edukasi tentang layanan digital, serta memastikan kepuasan dan kepercayaan nasabah, sehingga standar kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah menjadi fondasi untuk memberikan layanan berkualitas melalui DigiCS.

1.6.6 Sistem dan Prosedur Layanan Nasabah dengan DigiCS

Secara keseluruhan, Sistem dan Prosedur Layanan Nasabah dengan DigiCS dapat diartikan sebagai rangkaian mekanisme dan tata cara pelayanan perbankan yang dijalankan secara digital dan terintegrasi melalui sistem DigiCS di PT. Bank Nasional Indonesia Tbk. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan mulai dari identifikasi kebutuhan nasabah, pelaksanaan transaksi, hingga pencatatan administrasi berlangsung secara efisien, akurat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), khususnya unit K.64BPR00.003.1 “Melayani Nasabah dan Calon Nasabah”.