

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN PRAKTIK KERJA

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yang lebih dikenal dengan sebutan BNI, merupakan salah satu bank milik negara (BUMN) tertua di Indonesia yang didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1968 (BNI, 2023). Sebagai bank komersial pertama milik pemerintah yang didirikan pasca kemerdekaan Indonesia, BNI memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan layanan keuangan yang komprehensif, mencakup perbankan ritel, perbankan korporasi, perbankan syariah, dan layanan perbankan digital (BNI, 2023). Sejak awal berdiri, BNI telah berkomitmen untuk memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah dengan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan terus berinovasi secara berkelanjutan agar tetap relevan dan mampu bersaing di era digitalisasi keuangan modern (BNI, 2023). Hingga saat ini, BNI memiliki jaringan layanan yang luas dengan ribuan kantor cabang dan kantor kas yang tersebar di seluruh nusantara serta beberapa kantor perwakilan di luar negeri, mencerminkan komitmen BNI terhadap aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat Indonesia (BNI, 2023).

Salah satu unit layanan BNI yang beroperasi di wilayah Malang adalah BNI Kantor Kas Universitas Muhammadiyah Malang (BNI UMM). Unit ini berada di bawah naungan administratif BNI Cabang Malang dan berlokasi secara strategis di kawasan kampus terpadu Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No. 246, Malang, Jawa Timur. Keberadaan kantor kas ini merupakan hasil dari kerja sama strategis antara PT Bank Negara Indonesia dengan pihak Universitas Muhammadiyah Malang, yang bertujuan untuk memberikan akses layanan perbankan yang mudah dan terjangkau bagi civitas akademika, mencakup mahasiswa, dosen, karyawan administrasi, serta

masyarakat sekitar kampus (BNI, 2023). Penempatan kantor kas di lokasi strategis dalam kampus mencerminkan komitmen bersama BNI dan UMM untuk mendukung ekosistem akademik yang modern dan terintegrasi dengan sistem keuangan yang efisien.

Layanan yang tersedia di BNI Kantor Kas UMM mencakup berbagai produk dan jasa perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan civitas akademika. Layanan konvensional meliputi pembukaan rekening tabungan, transaksi tunai (penyetoran dan penarikan), transaksi non tunai (transfer antar rekening), pembayaran biaya pendidikan seperti Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) dan Dana Pengembangan Pendidikan (DPP), serta layanan lainnya sesuai dengan kebutuhan nasabah (BNI, 2023). Selain itu, BNI Kantor Kas UMM juga menyediakan berbagai layanan digital modern seperti BNI *Mobile Banking* dan BNI *Internet Banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital mereka (BNI, 2023). Dengan dukungan infrastruktur teknologi modern dan sistem terintegrasi yang canggih, BNI Kantor Kas UMM mampu melayani kebutuhan transaksi kampus secara *real-time* melalui sistem *Host to Host* (H2H) yang terkoneksi langsung dengan sistem keuangan universitas, memastikan efisiensi operasional dan akurasi pencatatan transaksi.

BNI Kantor Kas UMM dilengkapi dengan berbagai fasilitas modern untuk mendukung kenyamanan dan keamanan nasabah. Fasilitas konvensional mencakup *counter teller* untuk transaksi tunai dan layanan *customer service* untuk konsultasi dan bantuan nasabah. Selain itu, kantor kas ini juga dilengkapi dengan fasilitas *self-service* yang canggih, yaitu mesin *Automated Teller Machine* (ATM) dan *Cash Recycling Machine* (CRM) yang beroperasi 24 jam setiap hari, memberikan fleksibilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi di luar jam operasional kantor kas (BNI, 2023). Kehadiran fasilitas *self-service* ini sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi mahasiswa yang sering memiliki jadwal kegiatan akademik yang padat dan tidak selalu dapat datang saat jam kerja kantor kas.

Dalam menjalankan operasionalnya, BNI Kantor Kas UMM mengikuti standar operasional dan prosedur yang ketat sesuai dengan kebijakan BNI pusat. Seluruh kegiatan operasional, mulai dari pembukaan hingga penutupan kantor kas, penerimaan dan pengiriman uang, transaksi dengan nasabah, hingga pelaporan harian, dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh BNI (BNI, 2023). Semua prosedur ini dirancang untuk memastikan konsistensi layanan, keamanan dana nasabah, dan kepatuhan terhadap regulasi perbankan yang berlaku. Setiap prosedur operasional dijalankan dengan pengawasan langsung dari kantor cabang Malang dan audit berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dan tetap menjaga kualitas layanan.

BNI Kantor Kas UMM menerapkan budaya pelayanan yang dikenal dengan istilah *Service Excellence* yang berlandaskan pada prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk menciptakan layanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada setiap nasabah (BNI, 2023). Prinsip *Service Excellence* ini bukan hanya slogan, tetapi merupakan nilai inti yang diterapkan dalam setiap interaksi antara petugas BNI dengan nasabah. Petugas BNI dilatih secara berkelanjutan untuk memahami kebutuhan nasabah, memberikan solusi yang tepat, dan menciptakan pengalaman layanan yang positif sehingga nasabah merasa dihargai dan puas. Budaya pelayanan ini sejalan dengan komitmen BNI untuk menjadi bank yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan.

BNI Kantor Kas UMM tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan perbankan konvensional, tetapi juga memainkan peran strategis dalam mendukung sistem keuangan universitas secara keseluruhan. Melalui sistem *Host to Host* (H2H) yang terintegrasi, kantor kas ini menghubungkan sistem pembayaran civitas akademika dengan sistem keuangan universitas secara *real-time*, memungkinkan civitas akademika melakukan pembayaran biaya pendidikan dan berbagai tagihan dengan mudah, cepat, dan aman (BNI, 2023).

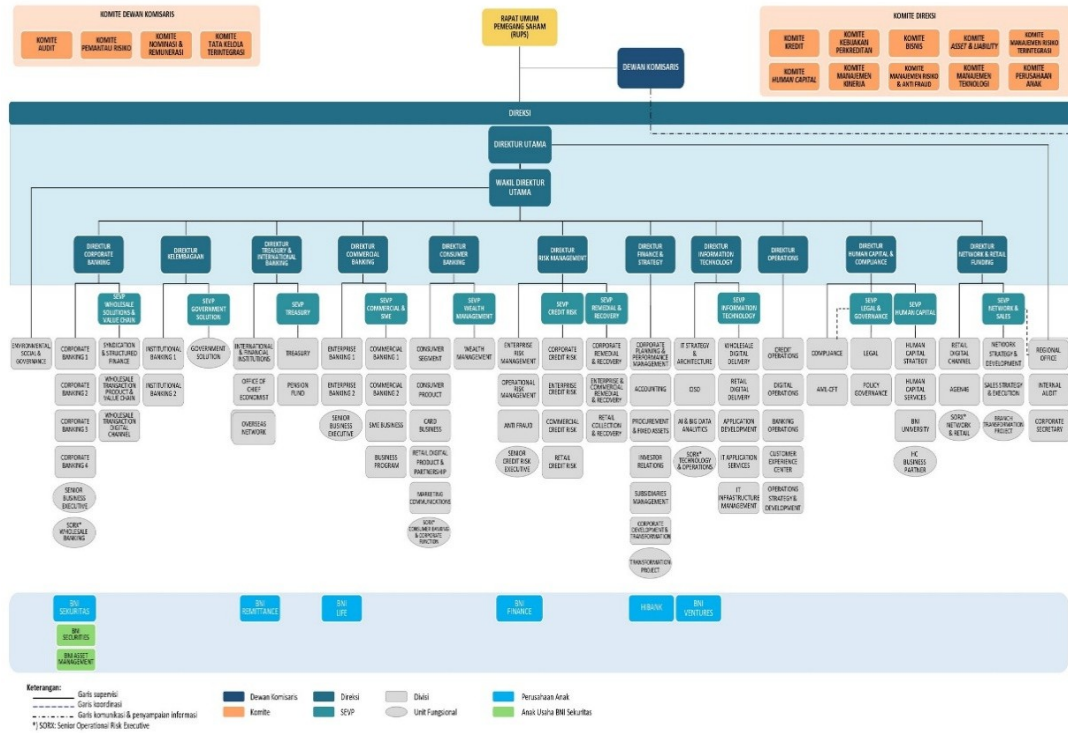
Integrasi ini mengurangi beban administratif universitas dalam mengelola transaksi keuangan dan meningkatkan akurasi pencatatan keuangan.

Kehadiran BNI Kantor Kas UMM di lingkungan universitas juga memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di kalangan civitas akademika. Melalui berbagai program edukasi keuangan, sosialisasi produk perbankan, dan pelatihan penggunaan layanan digital, kantor kas ini membantu meningkatkan kesadaran dan keterampilan civitas akademika dalam mengelola keuangan pribadi mereka. Penyediaan layanan perbankan yang mudah diakses juga memastikan bahwa semua mahasiswa, dosen, dan karyawan, terlepas dari latar belakang ekonomi mereka, memiliki akses yang sama terhadap layanan keuangan yang formal dan aman.

Melalui transformasi digital keuangan, BNI Kantor Kas UMM tidak hanya menyediakan layanan konvensional yang tradisional, tetapi juga menjadi katalis untuk transformasi digital di lingkungan universitas. Pengenalan layanan digital seperti *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan kini *Digital Customer Service (DigiCS)* membantu civitas akademika untuk beradaptasi dengan teknologi finansial terkini. Peran ini sangat penting dalam mempersiapkan generasi muda untuk menghadapi era digitalisasi keuangan global.

2.2 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

STRUKTUR ORGANISASI
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Sumber: PT Bank Negara Indonesia Th.2025

Struktur organisasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dirancang untuk memastikan proses operasional, layanan nasabah dan manajemen risiko berjalan efektif dan terkoordinasi di seluruh unit kerja. Masing-masing direktorat memiliki fungsi yang terintegrasi mulai dari teknologi informasi, operasional, jaringan dan pendanaan ritel, hingga manajemen risiko dan kepatuhan, sehingga seluruh proses layanan, termasuk implementasi DigiCS, dapat dijalankan sesuai standar operasional perusahaan. Pembagian tugas ini memungkinkan BNI untuk mengembangkan inovasi digital, menjaga keamanan data, memberikan layanan yang konsisten di seluruh cabang, serta memastikan setiap aktivitas perbankan berada dalam koridor regulasi dan prinsip kehati-hatian. Dengan struktur yang

terorganisir dengan baik tersebut, BNI mampu mendukung proses pelayanan nasabah secara lebih efisien, responsif dan sesuai dengan kebutuhan operasional modern.

Posisi / Unit	Tugas & Tanggung Jawab Utama (Job Desk Ringkas)
Direktorat Information Technology (IT)	<ul style="list-style-type: none"> a. IT Strategy & Architecture: merancang arsitektur sistem DigiCS dan roadmap pengembangan fitur baru. b. Application Development: membangun aplikasi DigiCS (user interface, software mesin, integrasi dengan core banking). c. IT Security / CISO Office: memastikan keamanan data nasabah, enkripsi, proteksi akses biometrik, serta mitigasi risiko kebocoran informasi. d. AI & Big Data Analytics: menganalisis data transaksi DigiCS untuk meningkatkan efektivitas operasional dan personalisasi layanan.
Direktorat Operations (Operasional)	<ul style="list-style-type: none"> a. Digital Operations: mengawasi operasional harian DigiCS, workflow layanan, dan sinkronisasi proses secara nasional. b. Customer Experience Center: mengumpulkan feedback, keluhan, dan pengalaman pengguna DigiCS untuk perbaikan layanan. c. SEVP Operations: memastikan standar operasional DigiCS diterapkan konsisten di seluruh cabang.

Direktorat Network & Retail Funding	<ul style="list-style-type: none"> a. Retail Digital Channel: mengembangkan kanal digital termasuk DigiCS, ATM, CRM, Mobile Banking, dll. b. Network Strategy & Development: menentukan lokasi pemasangan mesin DigiCS, terutama di area dengan kebutuhan transaksi tinggi (kampus, perkantoran, pusat perdagangan). c. Sales Strategy & Execution: memastikan DigiCS membantu proses akuisisi nasabah baru, termasuk melalui pembukaan rekening digital.
Direktorat Risk Management	<ul style="list-style-type: none"> a. Operational Risk Management: mengawasi potensi risiko operasional yang mungkin muncul pada proses verifikasi digital, sistem biometrik, dan transaksi non-teller. b. Compliance and AML-CFT: memastikan DigiCS memenuhi persyaratan regulasi KYC (<i>Know Your Customer</i>), anti pencucian uang, dan perlindungan data konsumen.
Direktorat Legal, Human Capital & Compliance	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelatihan petugas cabang dalam penggunaan DigiCS b. Penyusunan SOP operasional c. Pembinaan SDM frontliner dan digital service assistant d. Memastikan layanan yang diberikan sesuai etika perbankan.
Teller	<ul style="list-style-type: none"> a. Melayani setoran dan penarikan uang b. Melakukan transaksi langsung di counter c. Mengelola kas (<i>cash handling</i>) harian

	<p>d. Melakukan verifikasi identitas dan keaslian uang/dokumen</p>
Customer Services	<p>a. Membuka, menutup, atau mengubah data rekening nasabah</p> <p>b. Menangani keluhan dan permintaan informasi</p> <p>c. Mengurus kartu ATM, mobile banking, dan administrasi produk bank</p> <p>d. Menjelaskan produk dan layanan bank kepada nasabah</p>
Balance tranfer/Bank transfer (BTR)	<p>a. Memproses transaksi transfer keluar dari rekening nasabah</p> <p>b. Melakukan pengecekan kecocokan data tujuan transfer</p> <p>c. Mencatat transaksi debit keluar terkait transfer</p> <p>d. Mengelola administrasi dan penelusuran bila terjadi kegagalan transfer</p>
Clearing/Credit Transfer (CTR)	<p>a. Mencatat transaksi masuk dari bank lain</p> <p>b. Melakukan verifikasi sumber dana transfer yang di terima</p> <p>c. Menyusun laporan transaksi tunai besar</p> <p>d. Menginput dan memproses data transfer masuk agar masuk ke rekening tujuan</p>
Payment Request Order/bagian administrasi pembayaran (PRO)	<p>a. Memproses permintaan pembayaran otomatis (<i>Autopayment</i>)</p> <p>b. Mengatur alur pembayaran internal seperti pembelian atau tagihan</p> <p>c. Menjadi referensi untuk transaksi autodebet atau pembayaran terjadwal</p>

	d. Melakukan pencatatan dan verifikasi pembayaran dalam sistem bank
--	--

Tabel 2.1 Tanggung Jawab Posisi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

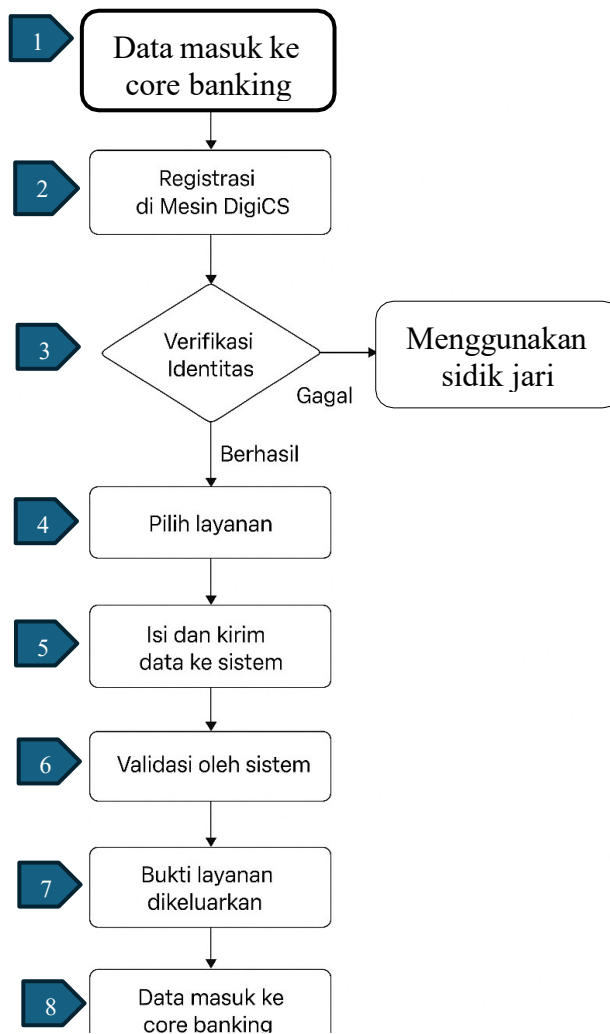
Sumber: Data Diolah, Penulis Th.2026

2.3 Sistem Layanan dan Prosedur Nasabah Melalui DigiCS

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai alur sistem dan prosedur layanan nasabah melalui DigiCS di lingkungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Pemahaman mengenai alur sistem menjadi penting karena mencerminkan bagaimana proses pelayanan digital dijalankan secara terstruktur, mulai dari tahap awal interaksi nasabah dengan mesin DigiCS hingga integrasi data ke dalam core banking system. Dengan menampilkan diagram alur ini, pembaca dapat melihat proses kerja DigiCS secara visual dan sistematis, serta memahami hubungan antara tahapan layanan, efektivitas mekanisme verifikasi identitas, dan akurasi data dalam sistem perbankan. Penyajian ini juga berfungsi sebagai dasar analisis untuk mengevaluasi apakah sistem DigiCS telah berjalan sesuai dengan standar operasional, prinsip keamanan data, dan tujuan strategis bank dalam menghadirkan layanan digital yang cepat, efisien dan terpercaya. (Telkomsigma 2022)

Nasabah memasuki area layanan hingga proses finalisasi data pada sistem inti perbankan. Bagan ini menampilkan hubungan berurutan antar tahapan yang terjadi selama proses pelayanan digital, termasuk identifikasi pengguna, verifikasi identitas, pemilihan jenis layanan, input data digital, hingga integrasi informasi ke core banking. Dengan adanya representasi visual ini, alur prosedur menjadi lebih mudah dipahami baik dari sisi operasional petugas maupun pengalaman pengguna, serta menunjukkan bagaimana DigiCS dirancang untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses, dan memastikan ketepatan pencatatan data secara real-time. (Turban et al., 2018).

Bagan Sistem dan Prosedur DigiCS BNI



Gambar 1.2 Bagan Sistem Prosedur DigiCS PT Bank Negara Indonesia Tbk

Sumber: Data Diolah Th.2026

Sistem dan prosedur layanan nasabah dengan DigiCS merupakan salah satu bentuk inovasi layanan digital yang di rancang oleh PT. Bank Nasional Indonesia (BNI) untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada nasabah. Alur kerja sistem ini menggambarkan tahapan proses yang terintegrasi antara teknologi digital dengan *core banking system*.

1. Pelanggan Datang ke Kantor Kas

Prosesnya dimulai saat nasabah datang ke kantor kas atau cabang BNI yang menyediakan fasilitas DigiCS. Nasabah dapat mengakses layanan secara mandiri tanpa harus antri di teller.

2. Pendaftaran pada Mesin DigiCS

Pelanggan melakukan pendaftaran awal dengan memasukkan data diri seperti nomor identitas (KTP), nomor rekening, atau data langkah awal lainnya. Proses ini merupakan langkah awal dalam mengenali pelanggan dalam sistem.

3. Verifikasi Identitas

Sistem akan memverifikasi data secara otomatis. Apabila proses verifikasi gagal, nasabah akan diarahkan untuk melakukan sidik jari untuk memastikan keaslian identitas. Jika verifikasi berhasil, pelanggan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

4. Pemilihan Layanan

Setelah identitas terverifikasi, nasabah dapat memilih jenis layanan yang diinginkan, seperti pembukaan rekening baru, pencetakan kartu, penggantian data, atau transaksi lainnya. Pilihan ini dapat menentukan jenis data yang harus dimasukkan ke dalam sistem.

5. Isi dan Kirim Data ke Sistem

Nasabah mengisi data layanan yang diperlukan secara digital melalui mesin DigiCS. Seluruh informasi yang sudah dimasukkan maka akan terkirim secara otomatis ke sistem internal BNI.

6. Validasi oleh Sistem

Sistem DigiCs melakukan proses validasi data untuk memastikan seluruh informasi telah sesuai dengan ketentuan dan format yang berlaku pada sistem BNI. Validasi ini penting untuk mencegah kesalahan input dan menjaga integritas data.

7. Bukti Layanan Dikeluarkan

Setelah validasi selesai dilakukan maka sistem akan mengeluarkan bukti layanan berupa cetakan kwitansi, notifikasi digital, atau email konfirmasi kepada pelanggan. Dokumen ini merupakan bukti sah bahwa transaksi atau layanan telah berhasil dilakukan.

8. Integrasi ke dalam Sistem Core Banking

Tahap terakhir adalah seluruh data layanan yang telah tervalidasi dimasukkan ke dalam core banking system BNI. Pada tahap ini, transaksi dinyatakan final dan tercatat secara resmi di database utama bank. Seluruh informasi pelanggan kini tersinkronisasi secara real-time dengan sistem pusat.

2.4 Alur Teknik Identifikasi Kebutuhan Pelanggan BNI DigiCS

BNI DigiCS dipergunakan untuk beberapa layanan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Alur Cetak Mutasi BNI DigiCS

Sumber: PT Bank Negara Indonesia Th.2025

1. Pembukaan Rekening Melalui DigiCS

Pembukaan rekening melalui DigiCS merupakan proses pendaftaran nasabah baru secara digital tanpa perlu melalui customer service. Nasabah cukup memasukan e-KTP pada mesin DigiCS, kemudian sistem melakukan pembacaan data identitas secara otomatis. Selanjutnya dilakukan verifikasi melalui face recognition atau video call dengan petugas bila diperlukan. Setelah proses verifikasi berhasil, nasabah dapat memilih jenis tabungan (misalnya BNI Taplus atau BNI Taplus Muda), mengisi data tambahan, menyetujui syarat dan ketentuan bank, dan proses pembukaan rekening selesai dalam hitungan menit.

2. Cetak Transaksi Buku Tabungan

Menu ini berfungsi untuk mencetak mutasi transaksi ke dalam buku tabungan secara otomatis melalui DigiCS. Nasabah cukup memasukkan buku tabungannya dan sistem akan mengupdate riwayat transaksinya menjadi yang terbaru. Layanan ini menggantikan fungsi manual teller sehingga mempercepat proses dan mengurangi beban kerja staf.

3. Penggantian Buku Tabungan

Fasilitas ini diberikan bagi nasabah yang membutuhkan buku tabungan pengganti, misalnya karena buku tabungan penuh, rusak atau hilang. DigiCS akan memproses permintaan tersebut dan menerbitkan buku tabungan baru yang berisi data rekening nasabah secara otomatis.

4. Registrasi dan Aktivasi Kartu Debit

Menu ini memungkinkan pelanggan untuk mendaftarkan kartu debit baru dan mengaktifkannya agar dapat digunakan untuk bertransaksi. Proses ini meliputi sinkronisasi dengan sistem inti perbankan dan verifikasi data. Dengan begitu, pelanggan bisa langsung menggunakan kartu debitnya tanpa harus mendatangi layanan pelanggan.

5. Registrasi Mobile Banking

Fitur ini digunakan untuk mendaftar dan mengaktifkan layanan BNI Mobile Banking di perangkat nasabah. Melalui menu ini nasabah dapat mengaktifkan e-banking secara mandiri yang kemudian dapat melakukan transaksi digital seperti transfer, pembayaran, dan cek saldo melalui aplikasi.

6. Ganti Kartu Debit

Menu ini digunakan untuk mengganti kartu debit yang rusak, hilang, expired, atau ingin diperbarui ke versi kartu chip terbaru. DigiCS akan mencetak kartu debit baru secara otomatis setelah nasabah melakukan verifikasi identitas.

7. Daftar Sidik Jari

Fasilitas ini berfungsi untuk mendaftarkan sidik jari nasabah sebagai metode autentikasi biometrik dalam sistem DigiCS dan sistem perbankan. Dengan pendaftaran biometrik, nasabah dapat menggunakan verifikasi sidik jari sebagai metode identitas yang lebih aman dan cepat dibanding PIN atau verifikasi manual.

8. Pengaduan Nasabah

Menu ini disediakan untuk nasabah yang ingin menyampaikan keluhan, pertanyaan, kendala teknis, atau permasalahan layanan perbankan. Pengaduan yang diajukan melalui DigiCS akan diteruskan ke database layanan pelanggan BNI untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait.

9. **Reset PIN Kartu Debit**

Fitur ini digunakan untuk reset atau mengganti PIN kartu debit apabila nasabah lupa PIN atau ingin meningkatkan keamanan. Proses ini dilakukan secara mandiri melalui DigiCS namun tetap melalui verifikasi identitas yang ketat untuk mencegah penyalahgunaan.

10. **Kirim e-Statement**

Menu ini memungkinkan nasabah untuk meminta ringkasan transaksi rekening yang akan dikirimkan dalam bentuk dokumen elektronik (*e-statement*) melalui email. Hal ini mendukung layanan perbankan tanpa kertas (*paperless*) serta memudahkan nasabah mengakses riwayat transaksi secara digital. (BNI n.d.)

Proses identifikasi nasabah BNI DigiCS merupakan sistematis yang dilakukan oleh petugas layanan nasabah digital (DigiCS) untuk mengidentifikasi, memahami, dan menentukan kebutuhan calon nasabah sebelum memberikan solusi. Tujuannya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan calon nasabah dan disampaikan secara cepat, akurat, dan profesional.

1. **Greeting dan Verifikasi Identitas**

Tahap ini dilakukan dengan menyapa pelanggan secara ramah dan sopan untuk menciptakan suasana nyaman sejak awal percakapan dan membangun kenyamanan agar pelanggan terbuka.

2. **Probing dan Klarifikasi**

Pada tahap ini petugas menggali informasi melalui pertanyaan terbuka dan tertutup guna memahami inti permasalahan. Pertanyaan terbuka membantu pelanggan menjelaskan situasi secara detail, sedangkan pertanyaan tertutup digunakan untuk mengonfirmasi

informasi spesifik dan memastikan petugas memahami masalah pelanggan secara tepat.

3. Identifikasi Kebutuhan Utama

Hasil dari probing dianalisis untuk menentukan kebutuhan inti pelanggan, apakah berupa permintaan informasi, bantuan transaksi, solusi teknis, edukasi fitur digital, atau pengajuan pengaduan. Identifikasi ini sangat penting karena akan menentukan arah solusi yang diberikan agar tepat dan efisien.

4. Menyampaikan Solusi

Petugas memberikan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi. Penyampaian dilakukan dengan langkah-langkah yang jelas, bahasa sederhana, dan disesuaikan dengan kemampuan pelanggan dalam memahami teknologi. Bila solusi pertama belum berhasil, petugas memberikan alternatif atau mengarahkan ke prosedur lanjutan.

5. Verifikasi dan Konformasi

Setelah solusi disampaikan, petugas memastikan pelanggan sudah mencoba langkah tersebut dan permasalahannya benar-benar terselesaikan. Verifikasi dilakukan dengan menanyakan hasil atau meminta pelanggan mempraktikkan langkahnya secara langsung untuk memastikan kualitas layanan dan menghindari masalah berulang.

6. Edukasi Layanan

Petugas memberikan edukasi tambahan yang relevan untuk membantu pelanggan memahami layanan digital BNI dan mencegah masalah serupa di masa depan. Edukasi dapat berupa tips keamanan, cara menggunakan fitur, penjelasan prosedur layanan dan untuk memberikan nilai tambah agar pelanggan lebih mandiri dan aman.

7. Closing atau Penutupan

Tahap ini ditutup dengan mengucapkan terima kasih, memastikan tidak ada kebutuhan tambahan, dan memberikan salam penutup yang

sopan dan profesional. Penutupan yang baik memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan DigiCS.

2.4.1 Identifikasi Nasabah

Identifikasi nasabah merupakan tahapan mendasar dalam proses layanan perbankan karena berfungsi untuk mengetahui profil, kebutuhan dan tujuan keuangan calon nasabah sehingga bank dapat memberikan rekomendasi layanan yang tepat. Berdasarkan standar kompetensi Melayani Nasabah dan Calon Nasabah (SKKNI, 2020) serta SOP BNI, proses identifikasi dilakukan secara berkala melalui pendataan pribadi, analisis kebutuhan, dialog dua arah, hingga proses penutupan layanan dan pemeliharaan hubungan nasabah. Tahapan identifikasi ini tidak hanya sekedar prasyarat administratif, namun juga menjadi bagian penting dalam penerapan prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan pelayanan prima. (Kasmir, 2017).

1. Identifikasi Profil Dasar Nasabah

Tahap pertama adalah dengan mengumpulkan data profil nasabah untuk mengetahui latar belakang pribadi dan situasi finansialnya. Informasi yang dikumpulkan meliputi:

- a. Umur, untuk menentukan tahap kehidupan keuangan serta profil risikonya.
- b. Jenis kelamin, sebagai data demografis dalam profiling layanan.
- c. Status pekerjaan, meliputi apakah sudah bekerja atau belum. Jika bekerja, dicatat pula jenis pekerjaan atau sektor usaha sesuai ketentuan BNI.
- d. Gaji bersih dan tunjangan, yang digunakan untuk menilai kemampuan finansial dan kesesuaian produk yang dapat ditawarkan.

- e. Status pernikahan, karena nasabah menikah memiliki kebutuhan finansial yang berbeda (misalnya tabungan keluarga, perencanaan pendidikan, atau proteksi).
- f. Status kepemilikan anak, untuk mengidentifikasi adanya kebutuhan tambahan seperti tabungan pendidikan dan perencanaan keuangan jangka panjang.

Data ini menjadi dasar dari penilaian awal terhadap kebutuhan serta tujuan keuangan calon nasabah, yang kemudian akan dianalisis dalam tahapan berikutnya.

2. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Keuangan Nasabah

Setelah data profil dikumpulkan, petugas kemudian akan melakukan analisis terhadap masalah atau kebutuhan utama nasabah, proses ini mencakup langkah-langkah berikut ini:

- a. Mengidentifikasi tujuan finansial (misalnya menabung, investasi, proteksi, kemudahan transaksi, atau kebutuhan usaha).
- b. Mengetahui kendala atau masalah yang dihadapi nasabah, seperti kartu hilang, kesulitan akses digital, penggantian data, atau kebutuhan membuka rekening baru.
- c. Menilai tingkat literasi finansial dan digital nasabah untuk menentukan metode penyampaian informasi yang paling efektif.

Analisis kebutuhan ini memastikan bahwa layanan yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan perencanaan keuangan nasabah.

3. Umpan Balik dan Tanya Jawab

Tahap selanjutnya adalah dialog dua arah antara petugas dan nasabah untuk mengonfirmasi informasi yang telah diberikan, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan kembali pemahaman petugas mengenai kebutuhan nasabah.
- b. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengajukan pertanyaan, klarifikasi, atau tambahan informasi.
- c. Memastikan tidak ada data atau kebutuhan yang terlewat sebelum menuju proses pelayanan inti.

Tahap ini penting untuk membangun kepercayaan dan memastikan kesesuaian antara kebutuhan nasabah dengan solusi yang ditawarkan.

4. Membangun Komitmen dengan Nasabah

Setelah kebutuhan dan solusi disepakati, maka petugas akan membangun komitmen pelayanan dengan nasabah. Komitmen ini dapat berupa:

- a. Kesiediaan nasabah mengikuti prosedur pembukaan rekening atau layanan lainnya.
- b. Penjelasan kewajiban, hak, dan ketentuan yang harus dipahami nasabah.
- c. Persetujuan terhadap penggunaan data pribadi sesuai ketentuan BNI dan OJK.

Komitemen ini memastikan bahwa nasabah memahami proses yang akan dijalani dan memberikan persetujuan terhadap ketentuan bank.

5. Closing Pembukaan Rekening

Closing ini merupakan tahapan akhir dari proses pelayanan inti, dimana petugas melakukan penutupan sebagai berikut:

- a. Mengonfirmasi bahwa seluruh data telah lengkap dan benar.
- b. Memastikan bahwa nasabah sudah memahami produk yang dipilih.

- c. Menyampaikan bukti layanan atau dokumen resmi yang dikeluarkan sistem.
- d. Memberikan edukasi singkat terkait pemakaian rekening, keamanan PIN, dan fitur digital seperti BNI Mobile Banking.

Closing ini dilakukan secara profesional untuk memberikan pengalaman layanan yang baik dan dapat meninggalkan kesan yang positif terhadap nasabah.

6. Pemeliharaan Nasabah dan Loyalitas

Bank BNI menerapkan strategi hubungan jangka panjang untuk menjaga loyalitas nasabah, dengan menerapkan tindakan sebagai berikut:

- a. Menghubungi nasabah secara berkala (telepon follow-up).
- b. Mencatat hobi, preferensi, atau informasi non-formal yang relevan untuk personalisasi layanan.
- c. Memberikan ucapan ulang tahun atau pemberian *token appreciation* sesuai kebijakan bank.
- d. Melakukan *cross selling*, seperti menawarkan tabungan berjangka, kartu debit/ kredit, investasi, asuransi, atau produk lain yang sesuai profil nasabah.

Upaya pemeliharaan ini dilakukan untuk menjaga hubungan baik sekaligus menjaga kepuasan nasabah, serta memperluas potensi.

2.5 Kendala dan Solusi

Berdasarkan prosedur dan SOP yang ada pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mengenai Layanan Pelanggan Digital (DigiCS), ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan pelanggan. Salah satu

kendala yang sering terjadi adalah masih ada pelanggan, terutama pelanggan lansia, yang belum terbiasa menggunakan layanan DigiCS secara mandiri. Pelanggan kesulitan memahami alur penggunaan DigiCS, seperti memilih menu layanan, mengisi data, dan melakukan proses verifikasi identitas. Untuk mengatasi kendala tersebut, petugas pelayanan memberikan bantuan langsung kepada pelanggan dengan menjelaskan setiap tahapan penggunaan DigiCS secara perlahan dan jelas tanpa mengambil alih proses pelayanan.

Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman pelanggan tentang layanan yang tersedia melalui DigiCS. Beberapa pelanggan datang ke cabang tanpa mengetahui bahwa layanan yang mereka butuhkan dapat diakses melalui DigiCS, sehingga menyebabkan kebingungan saat memilih layanan. Dalam situasi ini, petugas terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dengan menanyakan tujuan kunjungan mereka, kemudian mengarahkan mereka ke layanan DigiCS yang sesuai untuk memastikan proses layanan yang lebih cepat dan akurat.

Selain itu, dalam keadaan tertentu, gangguan teknis pada sistem DigiCS, seperti respons sistem yang lambat atau masalah jaringan, dapat menghambat layanan pelanggan. Jika ini terjadi, *staff* akan segera menjelaskan masalah tersebut kepada pelanggan dan mengarahkan mereka ke layanan alternatif, seperti layanan pelanggan tradisional, sehingga kebutuhan mereka tetap dapat dipenuhi tanpa harus menunggu terlalu lama.

Kendala lainnya adalah adanya kekhawatiran sebagian nasabah terhadap keamanan data pribadi saat menggunakan DigiCS. Nasabah merasa ragu untuk memasukkan data ke dalam sistem digital karena takut terjadi penyalahgunaan data. Untuk mengatasi hal ini, petugas memberikan penjelasan mengenai sistem keamanan DigiCS serta meyakinkan nasabah bahwa data pribadi dilindungi sesuai dengan standar keamanan perbankan yang berlaku di BNI. Penjelasan tersebut bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan DigiCS.