

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia terus mengalami perkembangan yang cukup pesat sejalan dengan pertumbuhan teknologi dan terus meningkatnya kebutuhan masyarakat atas layanan perbankan yang mudah dijangkau. Disituasi persaingan antar bank yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penentu yang paling nyata apakah seorang nasabah akan tetap setia atau justru berpindah ke bank lain. Fenomena ini terlihat dari semakin seriusnya industri perbankan dalam mengukur pengalaman layanan nasabah secara terukur dan berbasis data. Survei yang dilakukan oleh *Carre Center for Customer Satisfaction and Loyalty* (CCSL) bersama Majalah Marketing pada tahun 2023 mencatat bahwa BNI berhasil meraih peringkat pertama bank KBMI IV terbaik dalam memberikan pengalaman positif kepada nasabah, dengan skor *Employee Service Experince Index* (ESEI) sebesar 91,035 dan predikat *Exceptional* yang melampaui kategori *excellent*. Survei ini menggunakan tiga parameter utama berbasis pengalaman nasabah yaitu *Sense Index*, *Mood Index*, dan *Solution Index* (BNI, 2023). Capaian ini membuktikan bahwa secara institusional BNI telah memiliki standar layanan yang sangat tinggi. Namun hal ini memunculkan pertanyaan yang lebih dalam: apakah standar nasional yang membanggakan tersebut juga terwujud secara konsisten hingga ke tingkat kantor cabang, melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh setiap petugas *customer service* yang berhadapan langsung dengan nasabah setiap harinya?

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Anggoman dkk., 2022). Tingginya perhatian industri perbankan terhadap kualitas layanan terbukti dari survei yang dilakukan oleh CCSL (*Carre Center for Customer*

Satisfaction and Loyalty) bersama Majalah Marketing pada tahun 2023, yang menempatkan BNI sebagai peringkat pertama dengan skor ESEI (*Employee Service Experince Index*) sebesar 91,035 menunjukkan kualitas layanan bukan sekedar standar internal, melainkan indikator yang diakui dan diukur secara nasional. Dalam kondisi seperti ini, bank tidak hanya cukup menawarkan produk yang beragam, setiap proses pelayanan harus berjalan dengan baik, konsisten, dan memberikan kesan positif bagi nasabah. Berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya (Octaviani dkk., 2023).

Loyalitas nasabah adalah keinginan dan kemauan nasabah untuk selalu melakukan transaksi pribadi ataupun bisnisnya di suatu bank secara berulang dan konsisten walaupun terjadi perubahan di masa akan datang (R. Putri, 2025). Penelitian Wiyanto (2020) menunjukkan bahwa daya tanggap *customer service* dalam menangani keluhan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Salah satu ujung tombak dalam pelayanan perbankan adalah *customer service*. *Customer service* merupakan setiap aktivitas yang bertujuan memberikan pelayanan dalam kepuasan melalui pelayanan yang diberikan secara memuaskan, termasuk menampung keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah. Seorang *customer service* wajib bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan kasus yang dihadapi pelanggannya (Meldiana dkk., 2020). Artinya, baik buruknya kesan pertama nasabah terhadap sebuah bank sangat ditentukan oleh bagaimana *customer service* bersikap dan melayani mereka.

Agar pelayanan yang diberikan bisa konsisten dan terukur, setiap bank menetapkan SOP sebagai pedoman kerja bagi petugas *customer service*. SOP adalah acuan bagi karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk

memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan serta dapat meminimalisasi kesalahan (Nabilla dkk., 2022). Dengan adanya SOP, diharapkan setiap petugas *customer service* dapat memberikan layanan yang seragam dan sesuai standar, tidak tergantung pada siapa yang sedang bertugas.

Namun pertanyaan yang muncul adalah, apakah SOP yang sudah ditetapkan tersebut benar-benar berjalan secara konsisten hingga ke tingkat kantor cabang? Penelitian Subandi (2024) menunjukkan bahwa implementasi SOP yang tidak konsisten dapat menurunkan efektivitas layanan dan kepuasan nasabah. Di sisi lain, Wiyanto (2020) juga menemukan bahwa daya tangkap *customer service* dalam menangani keluhan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Kedua penelitian tersebut mengkaji SOP dan kualitas layanan dari sudut pandang teoritis yang bersifat umum. Penelitian ini melangkah lebih jauh dengan mengaitkan penerapan SOP secara langsung dengan tiga indikator kinerja internal yang nyata digunakan oleh BNI, yaitu *Service Experience Index* (SEI), *Handling Complaint*, dan *Cleansing Data*. Perspektif yang lebih dekat dengan praktik perbankan sesungguhnya dan belum banyak dikaji dalam penelitian berdampak pada kualitas layanan di lingkungan perbankan berbasis kampus dengan karakteristik nasabah yang unik seperti di BNI KCP Universitas Andalas. Di sinilah letak kebaruan dan relevansi penelitian ini. Dua temuan ini mengisyaratkan bahwa SOP bukan hanya soal dokumen tertulis, melainkan soal seberapa serius pelaksanaannya di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas yang berlokasi di kawasan kampus Universitas Andalas, Limau Manis, Kota Padang. Lokasi ini dipilih karena melayani nasabah

yang mayoritas terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dengan karakteristik kebutuhan yang sangat beragam. Volume transaksi di kantor ini cenderung melonjak pada periode-periode tertentu seperti awal semester dan masa pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga menjadikannya lingkungan yang cukup menantang sekaligus representatif untuk mengamati bagaimana SOP diterapkan dalam tekanan pelayanan yang prima.

Kondisi layanan di lingkungan kampus memiliki keunikan tersendiri, lonjakan transaksi di masa pembayaran UKT, tingginya kebutuhan edukasi finansial di kalangan mahasiswa, serta karakter nasabah muda yang terbiasa dengan layanan digital membuat kantor ini menjadi lokasi yang representatif untuk mengkaji penerapan SOP secara nyata. BNI yang telah meraih predikat Exceptional di tingkat nasional tentu memiliki tanggungjawab untuk memastikan standar tersebut terjaga konsisten hingga ke setiap unit layanannya. Tanpa evaluasi berkala terhadap penerapan SOP di tingkat cabang, kesenjangan antara standar nasional dan praktik di lapangan berisiko terus melebar tanpa disadari. Penelitian ini hadir untuk menjawab kebutuhan tersebut: memberikan gambaran yang jujur dan berbasis pengamatan langsung tentang bagaimana SOP *customer service* diterapkan dalam keseharian pelayanan di BNI KCP Universitas Andalas, serta apa implikasinya terhadap kualitas layanan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diterangkan diatas, penulis tertarik mengangkat dan mengetahui lebih lanjut mengenai judul: **“Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan oleh penulis maka dapat disimpulkan permasalahan yang dapat diteliti oleh penulis yaitu mengenai: “Bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh *customer service* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas?”

1.3 Tujuan Penelitian

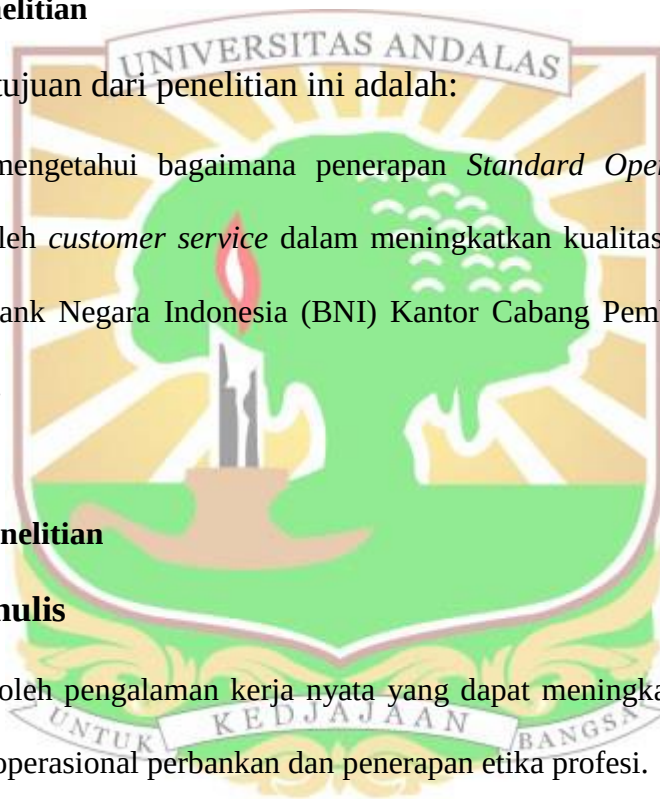
Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) oleh *customer service* dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

1. Memperoleh pengalaman kerja nyata yang dapat meningkatkan pemahaman tentang operasional perbankan dan penerapan etika profesi.
2. Mengembangkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan tanggung jawab dalam menghadapi situasi kerja profesional.
3. Memperoleh gambaran tentang standar dan budaya kerja di sektor perbankan, sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja setelah lulus.



1.4.2 Bagi Universitas

1. Sebagai bentuk sinergi antara dunia akademik dan dunia kerja.
2. Sebagai sarana untuk mengevaluasi relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri perbankan modern.
3. Sebagai ajang untuk memperkuat kerja sama dan hubungan baik antara Universitas Andalas dengan PT Bank Negara Indonesia (BNI).

1.4.3 Bagi Pembaca

1. Memberikan tambahan wawasan bagi pembaca terkait penerapan *Standard Operating Procedure* di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus (*case study*) untuk menganalisis secara mendalam peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan SOP di BNI KCP Universitas Andalas. Pendekatan kualitatif dipilih karena pendekatan ini didefinisikan sebagai jalan untuk menemukan serta menggambarkan suatu peristiwa secara naratif (Winarni, 2021).

1.5.1 Sumber Data

1. Data Primer

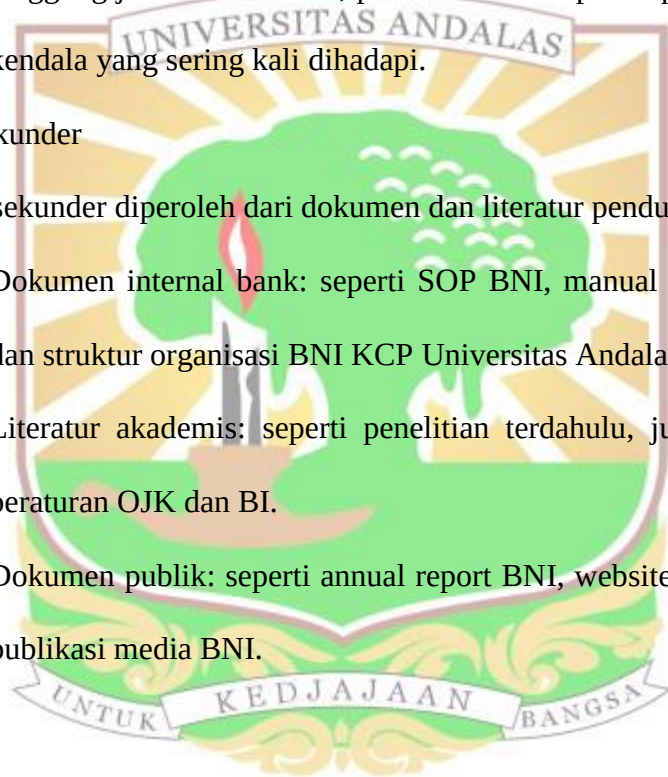
Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama melalui:

- a) Observasi partisipatif: akan dilakukan pengamatan aktivitas *customer service* selama jam operasional, Mencatat interaksi *customer service* dengan nasabah, dan Mengamati penerapan SOP dalam berbagai situasi layanan.
- b) Wawancara: wawancara terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan. Target informannya adalah *customer service*. Beberapa topik yang akan ditanyakan seperti bagaimana peran dan tanggung jawab sehari-hari, pemahaman dan penerapan SOP, dan apa kendala yang sering kali dihadapi.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur pendukung:

- a) Dokumen internal bank: seperti SOP BNI, manual layanan nasabah, dan struktur organisasi BNI KCP Universitas Andalas.
- b) Literatur akademis: seperti penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, dan peraturan OJK dan BI.
- c) Dokumen publik: seperti annual report BNI, websiter resmi BNI, dan publikasi media BNI.



1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Agar pelaksanaan penelitian ini berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur, maka perlu ditentukan waktu dan tempat penelitian yang akan dilaksanakan. Untuk itu waktu penelitian ini akan dilakukan selama 40 hari kerja dari tanggal 5 Januari 2026 sampai 4 Maret 2026 di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penulisan agar terlihat lebih tersusun dan terstruktur maka penulis perlu membuat sistematika atau kerangka dalam penulisan penelitian ini. Berikut penyusunan sistematikanya yaitu:

BAB I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, tempat dan waktu pelaksanaan magang, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang menjadi landasan penelitian, meliputi teori perbankan, *customer service*, SOP, kualitas layanan, dan kerangka konseptual penelitian.

BAB III Gambaran Umum Bank

Bab III menjelaskan mengenai gambaran umum bank yang meliputi sejarah berdirinya bank, visi dan misi dari bank, logo bank dan penjelasan arti dari logo tersebut, struktur bank, dan kegiatan yang dilakukan oleh bank.

BAB IV Pembahasan

Bab IV menjelaskan hasil dan pengamatan yang diperoleh saat proses magang mengenai “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas”.

BAB V Penutup

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan, saran, dan masukan terhadap pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya.