

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank berperan sebagai lembaga keuangan perantara (financial intermediary) yang menghubungkan masyarakat pemilik kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan pembiayaan. Melalui mekanisme ini, bank menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito untuk kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang memerlukan dalam bentuk fasilitas kredit atau pinjaman.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang berfokus pada penghimpunan dana masyarakat melalui produk simpanan seperti giro, tabungan, dan deposito. Dana yang terkumpul tersebut lantas disalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya, dengan tujuan utama untuk memacu pertumbuhan ekonomi dan menyejahterakan masyarakat luas.

Bank memegang peranan yang amat krusial dalam roda perekonomian modern melalui tiga fungsi utamanya demi menjaga kelancaran sirkulasi keuangan masyarakat yaitu: (1) bank bertindak sebagai penghimpun dana yang secara aktif mengumpulkan likuiditas dari masyarakat luas melalui beragam produk simpanan tepercaya, seperti rekening tabungan, giro, maupun deposito berjangka dengan memberikan imbalan hasil berupa bunga kepada para pemilik modal; (2) bank menjalankan fungsi penyaluran dana dengan menyalurkan kembali akumulasi modal tersebut kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas kredit atau pinjaman guna membiayai pemenuhan kebutuhan konsumsi pribadi, ekspansi bisnis, hingga investasi strategis berskala besar;

(3) bank berperan penting dalam menyediakan jasa pembayaran yang memfasilitasi 2 kelancaran lalu lintas keuangan, mulai dari transfer uang antarbank maupun sesama bank, pelunasan tagihan rutin seperti listrik, air, dan internet, pembayaran modern berbasis kartu debit, kartu kredit, hingga e-wallet, serta pengelolaan distribusi gaji karyawan. Guna mengoptimalkan seluruh layanan tersebut dan menciptakan efisiensi dalam setiap interaksi antara institusi dengan nasabah, sektor perbankan kini secara masif mengintegrasikan kemajuan teknologi informasi, yang salah satu wujud penerapan nyatanya dapat dirasakan melalui penyediaan fasilitas electronic banking (e-banking).

Layanan electronic banking memegang peranan krusial dalam transformasi perbankan modern karena mencakup berbagai fasilitas digital unggulan, seperti internet banking, mobile banking, SMS banking, hingga phone banking (Auta, 2010). Kehadiran ekosistem digital ini memberikan nilai tambah yang sangat signifikan bagi nasabah dalam hal kemudahan akses informasi keuangan serta fleksibilitas pelaksanaan berbagai aktivitas transaksi. Jika pada masa sebelumnya aktivitas perbankan secara mandiri sangat bergantung pada keberadaan mesin Automatic Teller Machine (ATM), kini seluruh proses transaksi tersebut dapat diselesaikan secara praktis hanya melalui perangkat telepon seluler yang terhubung dengan jaringan internet. Di antara jajaran fasilitas berbasis telepon genggam tersebut, mobile banking menjadi salah satu inovasi utama yang paling dominan digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial harian secara efisien.

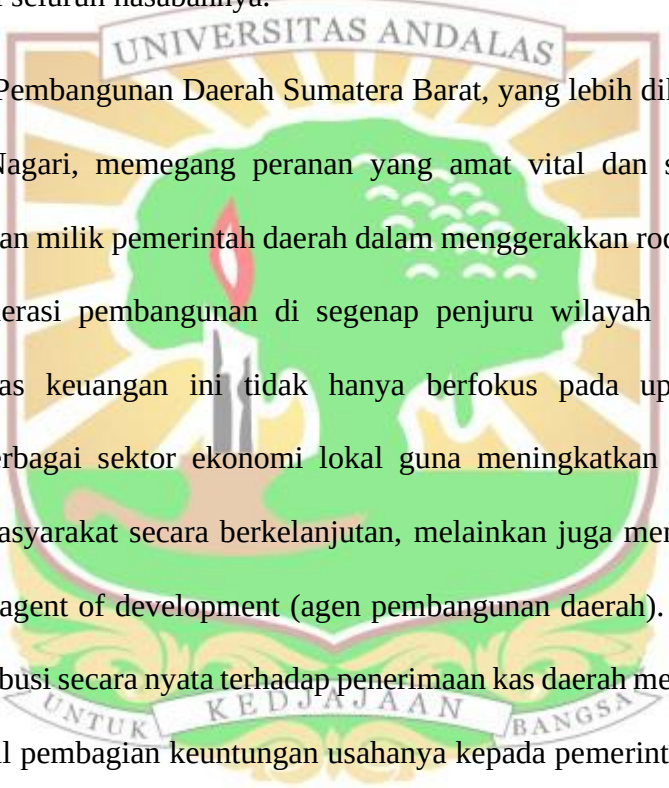
Mobile banking hadir sebagai sarana distribusi perbankan modern yang memberikan kemudahan serta kecepatan akses secara real-time dan dapat dijangkau selama 24 jam penuh setiap harinya. Melalui integrasi jaringan berbasis General Packet Radio Service (GPRS) pada perangkat ponsel pintar, fasilitas ini

memungkinkan nasabah individu untuk terhubung langsung dengan rekening pribadi mereka secara fleksibel kapan saja dan di mana saja. Aksesibilitas yang tinggi pada produk mobile banking ini menjadi wujud nyata dari pesatnya kemajuan teknologi informasi, yang terbukti ampuh dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta keamanan lalu lintas transaksi keuangan bagi para pengguna (Rian Maulana, 2018).

Perkembangan teknologi yang kian pesat dari tahun ke tahun menjadi salah satu pendorong utama keberhasilan suatu organisasi dalam memenangkan persaingan bisnis modern. Pemanfaatan sarana digital membuat alur pemerolehan informasi menjadi jauh lebih cepat, tepat, dan mudah, yang pada gilirannya mendorong intensitas interaksi antarindividu dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Dinamika ini memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap transformasi teknologi informasi dan komunikasi di berbagai ranah kegiatan sosial maupun ekonomi, terutama pada ranah transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam merespons tren kemajuan digital yang masif ini, sektor perbankan menjadi salah satu industri yang sangat aktif beradaptasi dan mengintegrasikan inovasi teknologi ke dalam seluruh lini operasionalnya (Lubis, 2021). (Fernandes, 2018).

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah memicu transformasi fundamental di berbagai lini kehidupan, tidak terkecuali pada industri perbankan. Sebagai pilar utama lembaga keuangan, bank dituntut untuk senantiasa adaptif terhadap arus modernisasi guna menghadirkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan praktis, tetapi juga berorientasi pada efisiensi bagi seluruh pengguna jasanya. Manifestasi dari inovasi digital tersebut tampak nyata melalui lahirnya fasilitas mobile banking, yang memberikan fleksibilitas penuh bagi nasabah untuk mengelola serta menyelesaikan berbagai aktivitas transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu lagi hadir secara fisik di kantor cabang.

Sebagai salah satu institusi perbankan daerah di Sumatera Barat, Bank Nagari turut berakselerasi dalam menghadirkan transformasi digital melalui peluncuran aplikasi mobile banking bernama Ollin by Nagari. Platform ini dirancang secara komprehensif dengan menyediakan beragam fasilitas mutakhir, mulai dari transaksi transfer dana, pelunasan berbagai jenis tagihan rutin, hingga pembelian pulsa secara praktis. Kehadiran inovasi digital ini menjadi langkah strategis Bank Nagari dalam mengoptimalkan kenyamanan serta memberikan pengalaman bertransaksi yang memuaskan bagi seluruh nasabahnya.

The logo of Universitas Andalas is a circular emblem. At the top, a banner reads "UNIVERSITAS ANDALAS". The center features a green tree with a red flame-like shape at its top. Below the tree is a white torch. At the bottom, a banner reads "UNTUK KEDJAJAAN BANGSA".

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, yang lebih dikenal secara luas sebagai Bank Nagari, memegang peranan yang amat vital dan strategis sebagai institusi perbankan milik pemerintah daerah dalam menggerakkan roda perekonomian serta mengakselerasi pembangunan di segenap penjuru wilayah Sumatera Barat. Kehadiran entitas keuangan ini tidak hanya berfokus pada upaya mendorong pertumbuhan berbagai sektor ekonomi lokal guna meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan, melainkan juga mengemban amanat penting sebagai agent of development (agen pembangunan daerah). Selain itu, Bank Nagari berkontribusi secara nyata terhadap penerimaan kas daerah melalui penyerahan dividen dari hasil pembagian keuntungan usahanya kepada pemerintah daerah selaku pemegang saham utama. Untuk memastikan seluruh peran, fungsi, dan misi pembangunan tersebut dapat terealisasi secara optimal, Bank Nagari membutuhkan fondasi serta kondisi internal organisasi yang sangat kokoh, stabil, dan harmonis. Hal ini sejalan dengan kerangka pemikiran Social Exchange Theory (Teori Pertukaran Sosial), yang menggarisbawahi bahwa adanya hubungan timbal balik yang positif dan saling menguntungkan antara pihak organisasi dengan para anggotanya, terutama yang tercipta melalui pengelolaan lingkungan kerja internal yang kondusif akan 5

memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan keterlibatan kerja karyawan (employee engagement), penegakan keadilan prosedural, pemantapan komitmen keorganisasian, hingga optimalisasi kinerja perusahaan secara menyeluruh.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak hanya berperan dalam mengelola arus dana, tetapi juga menyediakan berbagai layanan guna mendukung kelancaran aktivitas keuangan nasabah. Customer service merupakan satu di antara peranan yang fundamental dalam, kegiatan keseharian dalam bank. Bagian ini bertanggung jawab secara langsung dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi secara interaktif baik kepada nasabah yang telah ada maupun calon nasabah, guna memastikan setiap kebutuhan dan pengalaman bertransaksi dapat terfasilitasi dengan baik. Mereka membantu menjelaskan produk-produk perbankan, memberikan informasi mengenai prosedur perbankan, serta melayani proses pembukaan rekening, pengaduan, atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank tidak hanya berperan dalam mengelola arus dana, tetapi juga menyediakan berbagai layanan guna mendukung kelancaran aktivitas keuangan nasabah. Customer service merupakan satu di antara peranan yang fundamental dalam, kegiatan keseharian dalam bank. Bagian ini bertanggung jawab secara langsung dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi secara interaktif baik kepada nasabah yang telah ada maupun calon nasabah, guna memastikan setiap kebutuhan dan pengalaman bertransaksi dapat terfasilitasi dengan baik. Mereka membantu menjelaskan produk-produk perbankan, memberikan informasi mengenai prosedur perbankan, serta melayani proses pembukaan rekening, pengaduan, atau keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Mutu pelayanan yang dihadirkan oleh lini customer service menjadi salah satu determinan utama yang menentukan keberhasilan perbankan dalam mengakuisisi

nasabah baru sekaligus merawat loyalitas nasabah lama, yang pada gilirannya bermuara pada pemeliharaan stabilitas serta eksistensi keberlanjutan institusi dalam jangka panjang. Sebagai entitas keuangan yang berfokus pada penghimpunan dana masyarakat melalui produk giro, tabungan, dan deposito sebagai pilar bisnis utamanya, bank tidak hanya menyediakan fasilitas pembiayaan atau penyaluran kredit, melainkan juga memfasilitasi kebutuhan transaksi finansial harian nasabah, seperti layanan pertukaran valuta hingga mekanisme pemindahan atau transfer (Fernandes, 2018).

Kualitas layanan perbankan dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang selalu berubah dan dinamis, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelayanan, serta lingkungan kerja. Kualitas layanan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan nasabah. Harapan dan selera konsumen terhadap suatu produk atau layanan terus berkembang seiring waktu, sehingga bank juga perlu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut agar tetap mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah. Perubahan dalam harapan konsumen menuntut adanya penyesuaian pada berbagai aspek di dalam bank. Misalnya, bank perlu meningkatkan keterampilan dan kemampuan para pegawainya, memperbarui proses pelayanan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan yang lebih baik. Semua ini dilakukan agar kualitas layanan yang diberikan tetap relevan dan dapat memberikan nilai lebih bagi nasabah.

Lini customer service tidak sekadar bertindak sebagai penyalur informasi operasional, melainkan mengemban peran strategis sebagai garda terdepan dalam merawat mutu pelayanan serta mengoptimalkan tingkat kepuasan nasabah. Melalui penyediaan interaksi yang hangat, responsif, dan berbasis solusi, customer service menjadi artikulator penting yang mendampingi nasabah dalam memahami hingga memanfaatkan segenap fitur unggulan pada aplikasi Olin by Nagari secara maksimal.

Keberhasilan dan eksistensi suatu lembaga perbankan sangat bergantung pada kemampuannya dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan yang berkualitas, di mana mutu pelayanan tersebut menjadi faktor krusial yang menentukan daya tarik bank dalam menjaring serta memperluas basis nasabah. Berangkat dari urgensi tersebut, penulis melakukan studi lapangan secara langsung guna mengkaji dinamika pelayanan yang ada, yang mana hasil kajian komprehensif ini dituangkan ke dalam penyusunan tugas akhir berjudul “Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Melalui Aplikasi Mobile Banking (Ollin by Nagari) pada Bank Nagari Kantor Cabang Painan.”

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana peran *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi ollin by Nagari di Bank Nagari Kantor Cabang Painan?
2. Apa saja bentuk kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi ollin by Nagari di Bank Nagari kantor cabang painan?
3. Bagaimana upaya *customer service* dalam mengatasi kendala nasabah terhadap penggunaan aplikasi mobile banking di bank nagari kantor cabang painan?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan dari kegiatan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana struktur peran *customer service* dalam mendukung kegiatan operasional dan meningkatkan kualitas layanan mobile banking di Bank Nagari Kantor Cabang Painan.

2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah di Bank Nagari Kantor Cabang Painan.
3. Untuk mengetahui kendala kendala yang dihadapi *customer service* dalam memberikan pelayanan, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan komunikasi pelayanan *customer service* di Bank Nagari Kantor Cabang Painan.

1.4 Manfaat Magang

a. Bagi Mahasiswa Magang Selanjutnya

Melalui kegiatan praktik lapangan ini, penulis dapat membandingkan antara teori yang telah dipelajabari selama masa perkuliahan dengan pelaksanaannya secara langsung di instansi tempat magang.

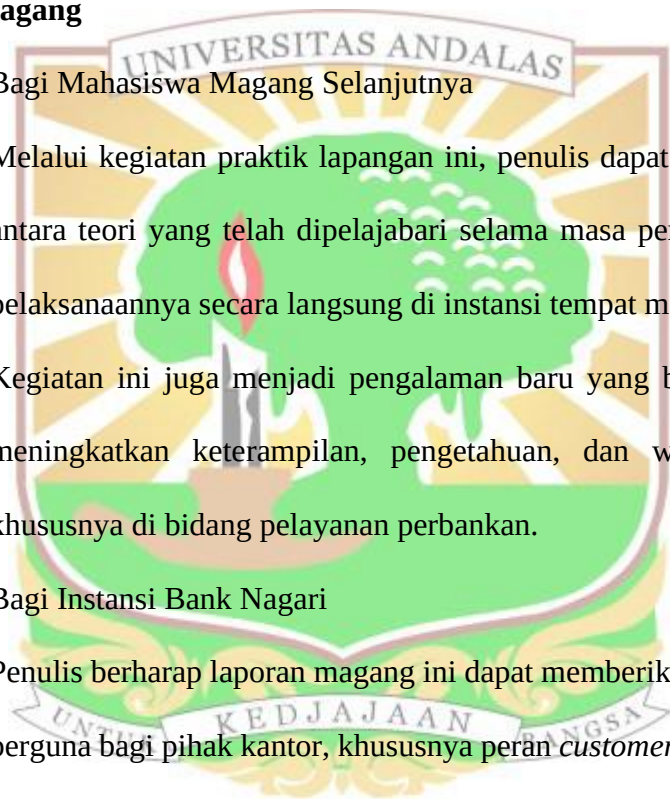
Kegiatan ini juga menjadi pengalaman baru yang bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan wawasan penulis, khususnya di bidang pelayanan perbankan.

b. Bagi Instansi Bank Nagari

Penulis berharap laporan magang ini dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak kantor, khususnya peran *customer service* atau jasa pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui mobile banking.

c. Bagi Pembaca

Laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai peran *customer service* atau jasa pelayanan dalam aktivitas operasional.



1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi fokus pembahasan di lokasi magang. Melalui cara ini, penulis dapat memperoleh berbagai informasi yang relevan dan mendukung pelaksanaan kegiatan magang.

2. Studi Pustaka

Adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, maupun literatur lainnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Tujuannya adalah untuk memperkuat dasar teori dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Berdasarkan pertimbangan dari latar belakang serta rumusan masalah yang telah disusun, penulis memilih Bank Nagari Cabang Painan sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan magang. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja, dimulai dari hari Senin hingga Jumat sesuai dengan jam kerja yang berlaku di instansi perbankan tersebut.

1.7 Sistematis Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan menyajikan gambaran umum mengenai pijakan dasar pelaksanaan kajian, yang mencakup latar belakang masalah, rumusan, tujuan kegiatan, manfaat pelaksanaan kegiatan magang, metode pengumpulan data yang diterapkan, tempat magang, hingga kerangka sistematika penulisan tugas akhir secara menyeluruh.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II Landasan Teori memuat paparan komprehensif mengenai kerangka teoritis dan konsep-konsep relevan yang melandasi kajian, yang dipergunakan sebagai pijakan konseptual dalam memperjelas, menganalisis, serta menginterpretasikan seluruh substansi pembahasan.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab III Gambaran Umum dan Profil Perusahaan menguraikan profil objektif Bank Nagari Kantor Cabang Painan secara komprehensif, yang mencakup histori singkat berdirinya instansi, pemetaan struktur organisasi beserta rincian tugas dan fungsi masing-masing lini kerja, hingga gambaran dinamika aktivitas serta operasional perbankan yang dijalankan oleh Bank Nagari Kantor Cabang Painan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV Pembahasan menyajikan pemaparan hasil kajian serta temuan empiris selama pelaksanaan kegiatan magang di Bank Nagari Kantor Cabang Painan, yang secara khusus menganalisis dinamika peran customer service dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan nasabah melalui pemanfaatan aplikasi mobile banking (Ollin by Nagari), sekaligus mengulas pola komunikasi bisnis perbankan yang diterapkan pada instansi tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab V Penutup menyajikan sintesis akhir yang merangkum keseluruhan hasil kajian dan pengalaman praktis selama pelaksanaan kegiatan magang, yang dituangkan dalam bentuk kesimpulan teoretis maupun praktis serta artikulasi saran-saran konstruktif bagi pengembangan instansi dan perbaikan kajian di masa mendatang.

