

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan memiliki peranan strategis sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan (Santoni, 2023). Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan transaksi keuangan yang mendukung kelancaran aktivitas ekonomi masyarakat (Riduwan, 2024). Peran tersebut menjadikan perbankan sebagai salah satu pilar utama dalam mendorong pertumbuhan dan stabilitas ekonomi nasional (Kosmurzaevich, 2024). Dalam konteks yang lebih luas, perbankan juga berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan dengan memberikan akses layanan kepada berbagai lapisan masyarakat, termasuk yang sebelumnya belum terjangkau oleh sistem keuangan formal.

Di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, bank dituntut tidak hanya memiliki produk yang kompetitif, tetapi juga mampu menghadirkan layanan yang berkualitas, cepat, aman, dan mudah diakses oleh nasabah (Azimova, 2025). Kondisi ini mendorong perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan sebagai bagian dari strategi mempertahankan daya saing. Sejalan dengan hal tersebut, arah pengembangan industri perbankan juga menekankan pada peningkatan kualitas layanan dan *digitalisasi* (Kuswandi, 2022). Transformasi *digital* yang dilakukan oleh perbankan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan yang praktis dan fleksibel.

Pelaku usaha jasa keuangan dituntut untuk menyesuaikan kebijakan dan prosedur guna memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi. Otoritas Jasa Keuangan menegaskan bahwa setiap pelaku usaha jasa keuangan wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, termasuk transparansi informasi, perlakuan yang adil, serta penanganan pengaduan secara efektif (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Ketentuan tersebut kemudian diperkuat melalui kebijakan terkait publikasi prosedur penanganan pengaduan dan pelaporan layanan pengaduan, sehingga nasabah memperoleh kepastian dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan tindak lanjut yang jelas

(Arifiyanto, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi aspek penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Dalam konteks layanan tatap muka di kantor cabang, *Customer Service* berperan sebagai garda terdepan (frontliner) yang berinteraksi langsung dengan nasabah (Wahyuni 2022). *Customer Service* memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi produk, membantu kebutuhan administrasi perbankan, serta menangani pertanyaan dan keluhan nasabah dengan komunikasi yang jelas dan empatik. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan frontliner dan kemampuan komunikasi *Customer Service* memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Majumder, 2023). Oleh karena itu, *Customer Service* tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana layanan, tetapi juga sebagai representasi citra bank di mata nasabah.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank milik negara terus melakukan transformasi layanan guna meningkatkan daya saing, termasuk melalui peningkatan kualitas layanan nasabah di berbagai kanal (Hartawan 2024). Meskipun layanan *digital* berkembang pesat, layanan di kantor cabang tetap menjadi titik krusial, terutama untuk kebutuhan seperti pembukaan rekening, pembaruan data, serta penyelesaian permasalahan yang memerlukan interaksi langsung. Oleh karena itu, konsistensi dalam penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) menjadi faktor penting dalam menjaga citra dan reputasi bank (Purnami, 2024). Penerapan pelayanan prima juga mencerminkan komitmen bank dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah secara berkelanjutan.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Padang sebagai salah satu cabang utama di wilayah Sumatera Barat menghadapi volume layanan yang tinggi dengan karakteristik kebutuhan nasabah yang beragam. Kondisi ini menuntut *Customer Service* untuk bekerja secara profesional, menguasai prosedur layanan, serta mampu memberikan solusi secara cepat dan tepat sesuai dengan standar operasional pelayanan perbankan. Melalui kegiatan magang di BNI Cabang Padang, penulis melakukan observasi untuk memahami secara lebih mendalam peran *Customer Service*, penerapan standar pelayanan prima, serta kendala yang dihadapi dan upaya penanganannya dalam praktik kerja nyata. Pengalaman ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih konkret mengenai dinamika pelayanan di industri perbankan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, ekspektasi nasabah terhadap

layanan perbankan juga mengalami perubahan yang signifikan (Riak, 2022). Nasabah modern cenderung menginginkan layanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga mudah diakses serta memberikan kenyamanan dalam setiap interaksi (Nathe, 2025). Oleh karena itu, bank perlu mengintegrasikan layanan *digital* dan layanan konvensional secara seimbang agar mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal (Ora, 2025). Meskipun demikian, interaksi langsung antara nasabah dan *Customer Service* tetap memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang kompleks (Warale, 2025).

Selain itu, kualitas layanan perbankan juga erat kaitannya dengan pengalaman nasabah (*customer experience*) (Trani, 2024). Pengalaman yang positif dapat meningkatkan loyalitas dan memperkuat hubungan antara nasabah dan bank dalam jangka panjang (Nathe, 2025). Sebaliknya, pengalaman yang negatif dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan mendorong nasabah untuk beralih ke lembaga keuangan lain (Nasir, 2022). Oleh karena itu, setiap interaksi antara *Customer Service* dan nasabah harus dikelola dengan baik agar mampu memberikan kesan yang profesional, ramah, dan solutif (Ererra, 2025).

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti tingginya volume layanan, beragamnya karakter nasabah, serta tuntutan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (Othman, 2025). Kondisi ini menuntut *Customer Service* untuk memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, kecerdasan emosional, serta kemampuan dalam menangani konflik (Prentice, 2019). Penanganan keluhan yang efektif menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh bank (Syafira, 2023). Dengan demikian, kemampuan *Customer Service* dalam mengelola situasi yang kompleks menjadi faktor penentu dalam menciptakan kepuasan nasabah (Hartikayanti, 2020).

Lebih lanjut, penerapan standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman penting dalam menjaga kualitas dan konsistensi layanan (Rukmana, 2023). SOP memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan (Rahmawati, 2024). Selain itu, kepatuhan terhadap SOP juga berkaitan dengan upaya menjaga keamanan data dan transaksi nasabah (Jeyaraman, 2025). Hal ini menjadi penting mengingat kepercayaan nasabah merupakan aset utama dalam industri perbankan (Ahmed, 2020).

Di sisi lain, persaingan industri perbankan yang semakin kompleks, termasuk dengan hadirnya perusahaan teknologi finansial (*fintech*), menuntut bank untuk terus berinovasi (Wu, 2024). Inovasi tidak hanya dilakukan pada produk dan layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi dengan nasabah (Ererra, 2018). *Customer Service* sebagai ujung tombak pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan profesionalisme *Customer Service* menjadi hal yang sangat diperlukan (Orlova, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran *Customer Service* dalam industri perbankan sangatlah penting, baik dalam aspek operasional maupun strategis (Kahachidze, 2024). *Customer Service* tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai representasi bank dalam membangun hubungan dengan nasabah (Kurinci, 2022). Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai peran, kompetensi, serta tantangan yang dihadapi oleh *Customer Service* (Sheth, 2023). Hal ini menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan kajian lebih lanjut melalui kegiatan magang guna memperoleh gambaran nyata mengenai praktik pelayanan di lingkungan perbankan (Asmirantho, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian yang disampaikan rumusan masalah yang diangkat dalam penulisan ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di BNI Cabang Padang?
- b. Bagaimana bentuk penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) oleh *Customer Service* di BNI Cabang Padang?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah dan bagaimana upaya mengatasinya?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang hendak di capai dari penulisan ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan memahami peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di BNI Cabang Padang berdasarkan prinsip-prinsip

pelayanan prima.

2. Untuk mengetahui bagaimana *Customer Service* menjaga citra dan reputasi bank melalui penerapan etika profesional dalam berinteraksi dengan nasabah.
3. Untuk mengidentifikasi bagaimana *Customer Service* menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui penerapan sikap profesional dan komunikasi yang efektif.
4. Untuk memperoleh pengalaman nyata mengenai pelaksanaan pekerjaan di bidang pelayanan perbankan, sehingga dapat meningkatkan kemampuan profesional, kedisiplinan, dan etika kerja mahasiswa.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan perbankan.
 - b. Menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan mengenai tugas serta tanggung jawab *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.
 - c. Melatih kemampuan komunikasi, kedisiplinan, dan profesionalisme sebagai bekal memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan studi.
 - d. Memberikan gambaran nyata tentang dinamika pelayanan dan hubungan antara pihak bank dengan nasabah di lingkungan BNI Cabang Padang.
 - e. Melengkapi salah satu persyaratan akademis sebelum menyelesaikan masa studi pada Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
2. Bagi Instansi
 - a. Sebagai bentuk kerja sama antara dunia pendidikan dan dunia industri dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
 - b. Memberikan kesempatan bagi instansi untuk memperoleh masukan dari mahasiswa yang dapat dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan

kepada nasabah.

- c. Membantu instansi dalam pelaksanaan kegiatan operasional sederhana yang dapat mendukung kinerja bagian *Customer Service*.
- d. Meningkatkan citra positif BNI Cabang Padang sebagai lembaga yang mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa melalui program magang.

3. Bagi Pembaca

Penulisan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran *Customer Service* dalam menciptakan layanan perbankan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Pembaca juga dapat memperoleh gambaran mengenai praktik penanganan keluhan dan penerapan pelayanan prima di kantor cabang sebagai bagian dari upaya menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah.

1.5 Metode Penulisan

Dalam penyusunan proposal magang ini, metode pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi/Pengamatan

Melakukan pengamatan langsung pada aktivitas layanan di BNI Cabang Padang untuk memahami alur kerja *Customer Service*, standar layanan, serta interaksi petugas dengan nasabah.

2. Wawancara

Melakukan tanya jawab dengan *Customer Service* dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai prosedur layanan, penerapan pelayanan prima, serta kendala yang dihadapi.

3. Studi Pustaka

Mengumpulkan teori dan regulasi yang relevan dari buku ajar, artikel ilmiah, laporan resmi, serta regulasi OJK/Bank Indonesia yang terkait dengan layanan perbankan dan perlindungan konsumen.

4. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen pendukung yang relevan (misalnya formulir layanan, alur layanan, atau informasi layanan) sesuai izin dan kebijakan instansi.

1.6 Waktu dan Tempat Magang

Pelaksanaan magang direncanakan di Bank BNI Kantor Cabang Padang yang beralamat di Jalan Jend. A Yani No.18, Padang Pasir, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Kegiatan magang dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademik pada Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Adapun periode pelaksanaan magang adalah selama 40 hari kerja (Senin s.d. Jumat), Januari–Maret 2026.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang yang menjelaskan alasan dan urgensi dilaksanakannya kegiatan magang, serta rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan dalam penulisan laporan. Selanjutnya, diuraikan tujuan kegiatan magang dan manfaat penulisan, baik secara akademis maupun praktis bagi penulis dan pihak terkait. Selain itu, bagian ini juga memaparkan metode penulisan yang digunakan, waktu dan tempat pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan sebagai panduan dalam penyusunan laporan secara terstruktur dan sistematis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi konsep-konsep teoritis yang relevan dengan bidang perbankan, khususnya yang berkaitan dengan peran *Customer Service* dalam memberikan layanan kepada nasabah. Pembahasan mencakup prinsip pelayanan prima, kualitas pelayanan, serta bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, diuraikan pula konsep perlindungan konsumen dan mekanisme penanganan keluhan sebagai bagian penting dalam menjaga kepercayaan nasabah serta meningkatkan citra dan kinerja lembaga perbankan.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bagian ini berisi profil singkat BNI Cabang Padang yang mencakup sejarah, visi dan misi, serta peranannya dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Selain itu, disajikan pula struktur organisasi yang menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap bagian dalam mendukung operasional cabang secara efektif. Uraian ini juga dilengkapi dengan gambaran umum aktivitas layanan yang relevan dengan topik magang, sehingga memberikan pemahaman yang jelas mengenai lingkungan kerja dan proses pelayanan yang berlangsung di BNI Cabang Padang.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil observasi dan pengamatan yang dilakukan terhadap peran *Customer Service* dalam melayani nasabah di BNI Cabang Padang, yang kemudian dianalisis secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Pembahasan mencakup bagaimana *Customer Service* menerapkan prinsip pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan nasabah, seperti sikap ramah, responsif, serta kemampuan memberikan solusi yang tepat. Selain itu, diuraikan pula berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, beserta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, yang merangkum poin-poin penting serta temuan utama secara sistematis dan jelas. Kesimpulan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai topik yang dibahas, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami inti dari pembahasan. Selain itu, bagian ini juga memuat saran yang dapat diberikan kepada instansi maupun pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, peningkatan kinerja,

serta pengembangan layanan di masa yang akan datang.

