

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran sangat penting dalam menunjang kegiatan perekonomian suatu negara. Umumnya, bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti tabungan, giro, dan deposito, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Berdasarkan Pendapat (2018), bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Selain itu, perbankan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta proses dalam melaksanakan aktivitas perbankan. Dengan demikian, perbankan memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menjaga stabilitas keuangan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keberadaan bank tidak hanya berfungsi sebagai perantara keuangan, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan jasa yang memudahkan aktivitas ekonomi masyarakat. Layanan tersebut meliputi transaksi pembayaran, transfer dana, layanan digital banking, hingga berbagai produk investasi. Menurut Kasmir (2018), semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan, maka bank dituntut untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan

kebutuhan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peran bank semakin kompleks dan tidak hanya berorientasi pada fungsi dasar, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Tujuan utama perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, bank juga memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan keuangan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Menurut Kasmir (2018), selain berorientasi pada keuntungan, bank juga memiliki fungsi sosial dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, seperti memberikan akses pembiayaan bagi pelaku usaha serta mendorong inklusi keuangan. Oleh karena itu, bank dituntut untuk mampu menjaga keseimbangan antara pencapaian keuntungan dan pemberian pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Dalam perkembangannya, industri perbankan menghadapi berbagai perubahan yang sangat cepat, terutama akibat globalisasi dan digitalisasi. Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perubahan perilaku nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja. Kondisi ini menuntut bank untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta meningkatkan kualitas pelayanan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Dalam konteks perbankan, pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Lebih lanjut, Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas serta citra perusahaan. Nasabah yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan bank serta merekomendasikannya kepada pihak lain. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh.

Di sisi lain, efisiensi operasional juga menjadi aspek yang sangat penting dalam kegiatan perbankan. Efisiensi operasional berkaitan dengan kemampuan bank dalam mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk menghasilkan output yang maksimal dengan biaya yang minimal. Menurut Kasmir (2018), efisiensi operasional dalam perbankan dapat dilihat dari kemampuan bank dalam menekan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan kata lain, bank harus mampu mengelola kegiatan operasionalnya secara efektif agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan sekaligus menjaga daya saing di tengah persaingan yang semakin ketat.

Namun, dalam praktiknya, industri perbankan dihadapkan pada berbagai tantangan yang tidak mudah. Persaingan antarbank yang semakin ketat menuntut setiap bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi produk. Selain itu, ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan. Di sisi lain, perkembangan teknologi yang sangat pesat juga menuntut bank untuk terus beradaptasi dan melakukan

transformasi digital, yang tentunya membutuhkan biaya dan sumber daya yang tidak sedikit.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, namun di sisi lain juga harus mampu menekan biaya operasional agar tetap efisien. Kondisi ini seringkali menjadi dilema bagi perbankan, karena peningkatan kualitas pelayanan biasanya membutuhkan tambahan biaya, seperti peningkatan teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta pengembangan sistem operasional.

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, bank perlu menerapkan strategi yang tepat agar dapat tetap bertahan dan berkembang. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan, seperti melalui mobile banking, internet banking, dan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi juga menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan yang optimal. Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Di samping itu, bank juga perlu melakukan pengelolaan operasional yang efektif dan efisien melalui pemanfaatan sistem yang terintegrasi serta pengendalian biaya operasional secara optimal. Dengan demikian, bank dapat memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa harus meningkatkan biaya operasional secara signifikan. Strategi ini diharapkan dapat

menciptakan keseimbangan antara pelayanan yang optimal dan efisiensi operasional.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank milik negara memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian nasional. Dalam menjalankan operasionalnya, BNI terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, masih ditemukan beberapa kendala, seperti antrean nasabah pada waktu tertentu, kurangnya pemahaman nasabah terhadap layanan digital, serta adanya gangguan sistem yang dapat menghambat proses pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional masih menjadi tantangan yang perlu terus ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional merupakan dua aspek yang sangat penting dan saling berkaitan dalam kegiatan perbankan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai “Optimalisasi Pelayanan dan Efisiensi Operasional di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”.

Fenomena yang terjadi dalam industri perbankan di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, terutama dalam hal transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan. Perubahan perilaku

masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi dalam melakukan transaksi keuangan menuntut perbankan untuk terus berinovasi. Bank tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, tetapi juga harus mampu menghadirkan layanan yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Kondisi ini mendorong perbankan untuk mengembangkan berbagai layanan digital seperti mobile banking, internet banking, serta optimalisasi layanan berbasis teknologi lainnya.

Beberapa bank besar di Indonesia seperti PT Bank Central Asia Tbk, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk telah melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus efisiensi operasional. Inovasi tersebut antara lain pengembangan aplikasi perbankan digital, peningkatan sistem keamanan transaksi, serta penyederhanaan proses layanan agar lebih efisien. Upaya ini dilakukan untuk menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan aman, sekaligus untuk menekan biaya operasional yang semakin meningkat.

Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh perbankan, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, serta kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan efisiensi biaya operasional. Selain itu, persaingan antarbank yang semakin ketat juga menuntut setiap bank untuk memiliki strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas nasabah sekaligus menarik nasabah baru.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga menjadi

strategi utama dalam menghadapi persaingan di industri perbankan. Oleh karena itu, setiap bank, termasuk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan strategi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan tetap memperhatikan aspek efisiensi operasional.

Fenomena yang terjadi di tempat pelaksanaan magang penulis, yaitu di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, menunjukkan bahwa upaya optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional telah menjadi fokus utama dalam kegiatan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aktivitas pelayanan yang melibatkan penggunaan teknologi digital serta peningkatan kualitas interaksi antara pegawai bank dengan nasabah.

Dalam pelaksanaannya, penulis mengamati bahwa pelayanan kepada nasabah tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor cabang, tetapi juga didukung oleh penggunaan layanan digital seperti pembukaan rekening melalui mesin digital serta aktivasi aplikasi perbankan mobile. Kehadiran layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus melalui proses yang panjang. Namun demikian, masih terdapat beberapa nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi tersebut, sehingga memerlukan pendampingan secara langsung dari petugas.

Selain itu, dalam kegiatan operasional sehari-hari, penulis juga menemukan adanya upaya efisiensi melalui penyederhanaan proses layanan, seperti verifikasi data nasabah yang dilakukan secara sistematis serta pemanfaatan sistem digital untuk mengurangi penggunaan dokumen fisik.

Meskipun demikian, pada kondisi tertentu seperti tingginya jumlah

kunjungan nasabah, masih terjadi antrean yang cukup panjang, yang menunjukkan bahwa efisiensi operasional masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Fenomena lain yang juga terlihat adalah adanya tuntutan bagi petugas layanan untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, dan tetap ramah dalam melayani nasabah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, karena di satu sisi petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun di sisi lain juga harus menjaga efisiensi waktu dan proses kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara kualitas pelayanan dan efisiensi operasional merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan perbankan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di tempat magang tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional, masih terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalkan. Oleh karena itu, kajian mengenai optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional menjadi penting untuk dilakukan guna mendukung peningkatan kinerja dan kualitas layanan perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah?
2. Bagaimana tingkat efisiensi operasional yang dicapai oleh BNI dalam mendukung kegiatan bisnisnya?
3. Bagaimana hubungan antara optimalisasi pelayanan dengan efisiensi operasional terhadap kinerja BNI?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah.

Tujuan ini dimaksudkan untuk menganalisis dan memahami berbagai strategi yang diterapkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pengamatan ini bertujuan untuk mengkaji upaya optimalisasi pelayanan yang dilakukan, baik melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan prosedur pelayanan, maupun pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung layanan perbankan.

2. Untuk menganalisis tingkat efisiensi operasional yang dicapai oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam mendukung kegiatan bisnisnya.

Tujuan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mampu mengelola biaya dan sumber daya operasional secara efisien. Penulisan ini akan mengkaji bagaimana bank mengendalikan biaya operasional, meningkatkan produktivitas kerja, serta memanfaatkan teknologi dan sistem operasional untuk mendukung efisiensi. Dengan analisis ini, diharapkan dapat diketahui tingkat efisiensi operasional BNI serta kontribusinya terhadap keberlangsungan dan kinerja bank.

3. Untuk mengetahui hubungan antara optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional terhadap kinerja PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Tujuan ini dimaksudkan untuk menganalisis keterkaitan antara optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional terhadap kinerja bank secara keseluruhan. Penulisan ini bertujuan untuk melihat apakah peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan seiring dengan efisiensi operasional serta bagaimana kedua aspek tersebut saling memengaruhi dalam meningkatkan kinerja dan daya saing BNI. Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya keseimbangan antara pelayanan yang optimal dan pengelolaan operasional yang efisien dalam industri perbankan.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan mengenai optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perbankan dan manajemen pelayanan jasa. Hasil penulisan ini dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai konsep optimalisasi pelayanan dan efisiensi operasional serta hubungan keduanya

terhadap kinerja perbankan. Selain itu, penulisan ini dapat menjadi referensi bagi penulisan selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kinerja bank.

2. Manfaat Praktis bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Tbk Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam mengevaluasi dan meningkatkan strategi pelayanan serta pengelolaan operasional. Hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah sekaligus meningkatkan efisiensi biaya operasional guna memperkuat daya saing bank.

3. Manfaat bagi Nasabah

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara tidak langsung bagi nasabah, yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan perbankan. Dengan adanya pelayanan yang lebih optimal dan sistem operasional yang efisien, nasabah dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan berkualitas, sehingga tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap bank dapat meningkat.

4. Manfaat Bagi Dunia Akademik

Penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa dan akademisi yang mempelajari bidang perbankan, manajemen, dan ekonomi. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik terkait optimalisasi pelayanan dan

efisiensi operasional di sektor perbankan, khususnya pada bank milik negara.

5. Manfaat Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik sejenis, baik dengan objek penulisan yang sama maupun berbeda. Penulisan ini juga dapat menjadi dasar pengembangan penulisan lanjutan dengan variabel atau metode penulisan yang lebih luas dan mendalam.

1.5 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena, kondisi, atau kejadian yang terjadi secara sistematis, faktual, dan akurat. Metode ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada penyajian data apa adanya sesuai dengan kondisi di lapangan.

Sementara itu, pendekatan kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data berupa kata-kata, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek yang alamiah, di mana penulis sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi. Selain itu, Moleong (2017) menyatakan bahwa metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata.

Dengan demikian, penggunaan metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas dan mendalam mengenai objek yang dibahas, sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Selain menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif, dalam penyusunan ini juga digunakan metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan. Metode Penulisan yang di gunakan yaitu:

1. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, maupun literatur lainnya yang berkaitan dengan peran layanan customer service dan mesin DiGi CS yang berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat menjadi bahan referensi bagi penulis.

2. 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.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Unand yang beralamat di dalam lingkungan kampus, tepatnya di Bank Center UNAND, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Agar pelaksanaan magang dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka

ditetapkan waktu magang secara jelas. Oleh karena itu, waktu magang akan dilaksanakan selama 40 hari kerja, dimulai dari 05 Januari 2026 hingga 04 Maret 2026.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur dan struktur pembahasan yang disajikan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum penulisan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan. Bab pendahuluan bertujuan untuk memberikan pemahaman awal mengenai alasan dan arah penelitian yang dilakukan.

b. **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan penulisan. Pembahasan meliputi konsep optimalisasi pelayanan, efisiensi operasional, kinerja perbankan, serta teori-teori pendukung lainnya yang relevan dengan objek penulisan. Landasan teori ini digunakan sebagai dasar analisis dalam menjawab rumusan masalah penulisan.