

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara umum kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Bank-bank semakin bersaing dalam merebut *customer* dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Banyak strategi telah diupayakan, dan selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non-fisik, dan beragam hal yang berbau pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Aryani, 2008).

Perusahaan yang berwawasan pelanggan akan mendapatkan keunggulan dalam persaingan bisnis. Pelanggan merupakan aset terbesar yang harus dijaga oleh perusahaan. Hal ini tentu tidak mudah untuk dilakukan, karena perubahan selalu terjadi pada diri pelanggan. Konsep pemasaran yang berorientasi pada pelanggan hendaknya diterapkan oleh perusahaan, di mana pelanggan adalah faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama. Perusahaan akan mendapatkan kepastian pendapatan di masa depan dengan memiliki basis pelanggan yang memiliki loyalitas yang tinggi. Hal tersebut dapat terjadi karena pelanggan yang loyal diharapkan tetap melakukan transaksi secara rutin dari waktu ke waktu (Hurriyati, 2005). Mengingat pentingnya keberadaan pelanggan, maka perusahaan perlu melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal kepada perusahaan dan tidak beralih ke pesaing yang ada.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat di era digital saat ini, sehingga mampu mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses berbagai informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Berbagai perkembangan teknologi menyasar juga industri jasa keuangan dalam hal ini lembaga perbankan dalam memberikan layanannya kepada nasabah dan menghasilkan suatu inovasi dibidang jasa finansial yang mampu membuat industri jasa keuangan yang terkenal konvensional dan analog mendapatkan sentuhan teknologi modern (Chrismastianto, 2017). Proses sentuhan teknologi dalam industri jasa keuangan dalam hal ini perbankan mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga keuangan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *peer to peer (P2P) lending* serta *crowdfunding*. (Siregar, 2016). Konsep di atas senada dengan apa yang dikonsepskan oleh OJK terkait dengan kebutuhan lembaga perbankan dalam memanfaatkan penerapan teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan peningkatan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Hal ini akan bersesuaian dengan kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan internet untuk akses data digital karena masyarakat saat ini sangat bergantung dengan perkembangan teknologi. (Apriyani, 2016).

Pemanfaatan teknologi digital dalam kehidupan masyarakat Indonesia sehari-hari ternyata telah mengubah perilaku masyarakat hampir pada semua

aspek kehidupan, seperti jual beli online (*e-commerce*), interaksi sosial secara digital, buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek), layanan pendukung pariwisata dan juga teknologi finansial (Siregar, 2016).

Sebagai bagian dari layanan perbankan, kualitas pemanfaatan teknologi sangat berpengaruh dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan. Teknologi yang diimplementasikan di industri perbankan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan antara layanan fisik dan layanan digital. Penggunaan peralatan elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan memberikan dampak yang sangat luar biasa, karena dengan bantuan peralatan elektronik, pelayanan dapat dilakukan dengan cara yang jauh lebih cepat, lebih efisien, dan lebih akurat sehingga akan membuat nasabah menjadi lebih puas. Layanan SMS Banking, *Internet Banking* dan *Mobile Banking* telah lama diimplementasikan dalam pelayanan perbankan (Ratminto, 2018). Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *electronic banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Bank menyediakan layanan elektronik perbankan atau dikenal luas sebagai *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Memberikan layanan yang terbaik bagi setiap nasabah merupakan salah satu isu yang sangat sensitif di industri jasa keuangan Indonesia. Produk yang dimiliki oleh setiap bank hampir sama dan bahkan bisa dikatakan identik. Sehingga tidak ada lagi perbedaan yang signifikan antar bank di Indonesia jika dilihat dari produk

yang ditawarkan kepada nasabah. Tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggannya dan tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh perusahaan akan menjadi pembeda antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan kode emiten BBNI dan biasa disebut Bank BNI merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Sebagai salah satu perusahaan yang didirikan setelah Indonesia merdeka, Bank BNI merupakan bank pertama milik Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tahun ini telah memasuki usia 76 tahun. Didirikan pada tanggal 5 Juli tahun 1946 oleh bapak Raden Mas Margono Djojohadikoesoemo, BNI menjadikan keunggulan layanan sebagai salah satu visinya yang berbunyi Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan (BNI, 2021).

Salah satu inisiasi digitalisasi layanan yang telah dilakukan oleh Bank BNI adalah dengan meluncurkan mesin pembuka rekening otomatis atau disebut dengan BNI SONIC. Pada September 2019 Bank BNI meluncurkan Perangkat Digital BNI yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi *self service* yang diberikan BNI SONIC yang merupakan akronim dari *Self Service Opening Account*. Bank BNI mengklaim pembukaan rekening nasabah hanya membutuhkan waktu lebih kurang 3 menit dengan hanya bermodalkan e-KTP milik calon nasabah (BNI, 2019). BNI SONIC akan membuat antrian nasabah dalam melakukan pembukaan rekening menjadi jauh lebih singkat, tidak ada lagi tatap muka dengan pegawai, semua bisa dilakukan secara mandiri oleh calon

nasabah dan nasabah dapat memiliki kartu debit langsung serta mobile banking yang langsung aktif.

Salah satu kegiatan yang banyak menyita waktu untuk transaksi perbankan adalah pembukaan rekening, hal tersebut karena banyaknya verifikasi yang dilakukan dan juga formulir yang harus ditandatangani oleh calon nasabah. Penerapan PMN (Prinsip Mengenal Nasabah) yang sangat ketat sudah dilakukan di awal pembukaan rekening, itulah mengapa calon nasabah akan diminta kelengkapan dokumen asli dan verifikasi data pribadi nasabah. Dengan menggunakan BNI SONIC yang telah terintegrasi dengan server KEMENDAGRI di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil melalui e-KTP calon nasabah, maka proses PMN akan langsung dilakukan via mesin BNI SONIC. Calon nasabah akan diminta untuk mencocokkan sidik jari melalui mesin BNI SONIC dan konfirmasi keaslian e-KTP. Dengan menggunakan mesin BNI SONIC akan membuat tingkat layanan BNI semakin meningkat karena nasabah yang serba sibuk dan serba instan saat ini sangat membutuhkan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan.

Di Bali, Bank BNI memiliki 3 Kantor Cabang yakni di Kantor Cabang Singaraja dengan alamat di Jalan Ngurah Rai Singaraja, BNI Kantor Cabang Renon Jalan Raya Puputan Renon no 27 Denpasar dan BNI Kantor Cabang Denpasar Jalan Gatot Subroto Barat Denpasar. Saat ini kondisi antrian nasabah di Bank BNI cukup padat, hal tersebut karena Bank BNI merupakan salah satu penyalur bantuan sosial yang diberikan oleh Negara kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain itu juga, banyak institusi negara yang menggunakan Bank

BNI sebagai penyalur pembayaran gaji dan tunjangan kinerjanya. Sehingga banyak calon nasabah yang membutuhkan transaksi perbankan di BNI mengeluhkan lamanya waktu antri di Bank. Secara khusus, Bank BNI membutuhkan peningkatan jumlah pembukaan rekening masyarakat. Hal ini untuk meningkatkan potensi peningkatan DPK (Dana Pihak Ketiga) nasabah yang dihimpun oleh bank dan juga peningkatan *Fee Based Income* (FBI) dari biaya pengelolaan rekening dan kartu milik nasabah. Sehingga jika calon nasabah gagal dalam melakukan pembukaan rekening di Bank BNI karena panjangnya antrian, merupakan kerugian bagi Bank BNI atas potensi DPK dan FBI yang akan didapat dari calon nasabah tersebut.

Tentunya ini menjadi peluang untuk BNI dalam meningkatkan layanan kepada nasabah. Dan penggunaan teknologi yang dilakukan oleh BNI diharapkan dapat membantu keterbatasan dari jumlah petugas yang tersedia untuk melayani nasabah BNI. Melihat kondisi tersebut di atas, maka saya memandang perlu untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul Pengaruh Penerapan BNI SONIC (*Self Service Opening Account*) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BNI di Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian dapat dirumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening tanpa menggunakan mesin BNI SONIC?

2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening dengan menggunakan mesin BNI SONIC?
3. Bagaimana pengaruh penerapan BNI SONIC terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada BNI di Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan pokok masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening tanpa menggunakan mesin BNI SONIC.
2. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening dengan menggunakan mesin BNI SONIC
3. Mengetahui pengaruh penerapan BNI SONIC terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada BNI di Bali.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan dua manfaat, yaitu manfaat (1) teoritis dan (2) praktis. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu manajemen khususnya pada bisnis jasa keuangan. Di samping itu, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Bank BNI Cabang Singaraja untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah yang berfokus pada penerapan teknologi BNI SONIC.