

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas peran Universal Banker sebagai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BRI Regional Office Padang. Metode yang digunakan adalah pendekatan campuran (mixed methods) dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 120 nasabah di 3 (tiga) kantor cabang BRI dengan teknik purposive sampling. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan kepada tiga petugas Universal Banker guna menggali pandangan dan pengalaman mereka dalam menjalankan tugas. Hasil data kuantitatif menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian sangat positif terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan kinerja Universal Banker, termasuk kompetensi, kemudahan akses layanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang jelas dan ramah, serta kemampuan menyelesaikan masalah nasabah secara efektif.

Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian diuji dan terbukti valid serta dapat dipercaya sehingga hasil analisis dapat diandalkan. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) mengungkapkan bahwa peran Universal Banker memiliki kontribusi besar dalam menjelaskan kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien jalur 0,785 yang signifikan. Selain itu, peran ini juga berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan koefisien jalur 0,722. Temuan ini menegaskan bahwa Universal Banker tidak hanya membantu meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga secara nyata berkontribusi dalam memperbaiki standar kualitas layanan Bank. Dengan demikian, Universal Banker berfungsi sebagai faktor strategis dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa petugas Universal Banker menguasai komunikasi yang fleksibel, menggunakan bahasa formal maupun lokal agar pesan dapat diterima dengan baik oleh nasabah. Strategi utama mereka dalam menarik nasabah baru meliputi pendekatan personal melalui edukasi sederhana, penggunaan media digital, dan promosi yang disesuaikan dengan segmen pasar. Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan dianggap krusial untuk menjaga agar pengetahuan produk dan keterampilan komunikasi mereka tetap optimal. Dari sudut pandang nasabah, Universal Banker memberikan kemudahan yang signifikan, seperti pelayanan satu pintu yang mengurangi kebutuhan antrian di beberapa tempat. Nasabah menyatakan kepuasan terhadap layanan yang cepat, ramah, dan informatif, sekaligus berharap agar kualitas layanan ini tetap konsisten dengan proses administrasi yang semakin sederhana dan transparan. Keseluruhan, implementasi Universal Banker memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan dan kepuasan nasabah, sekaligus membantu BRI memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pendekatan yang personal dan berbasis data. Temuan ini memberikan dasar empiris untuk pengembangan strategi pelatihan terstruktur serta penerapan sistem pendukung keputusan berbasis teknologi demi optimalisasi model Universal Banker di masa depan.

Kata Kunci : Universal Banker; Kualitas Layanan; Kepuasan Nasabah; PT Bank Rakyat Indonesia; Perbankan Indonesia