

# Implementing Sales Force Tools Application OCTO Smart for Efficient Customer Bank Account Opening at CIMB Niaga Bank Surabaya

Implementasi Aplikasi *Sales Force Tools OCTO Smart* untuk Pembukaan Rekening Nasabah yang Efisien di Bank CIMB Niaga Surabaya

Dinda Nabila Leryzanti, Zumrotul Fitriyah

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: [22012010195@student.upnjatim.ac.id](mailto:22012010195@student.upnjatim.ac.id)

**Abstract** - CIMB Niaga Bank is one of the leading private banks in Indonesia. To meet its customer targets, CIMB Niaga innovates with digitalization to accommodate the interests of its customers, as well as facilitating its employees. CIMB Niaga created an application called OCTO Smart, which is designed as a tool for sales staff, so that they can work quickly and efficiently, such as for opening customer accounts. To see its real impact on CIMB Niaga employees and assess the performance of the application when used, a study was conducted to assess the quality of OCTO Smart. As a result, OCTO Smart succeeded in realizing its goal of helping its employees' work, but there were obstacles with the application, such as the camera feature and connectivity problems. The solution is that CIMB Niaga must continue to update its application so that it can work optimally. If this is implemented, CIMB Niaga employees will be able to continue using the application, the quality of their performance will increase, and customers will be satisfied.

**Keywords** : Sales Force, Bank Account Opening, Customer, Efficiency, Digitalization

**Abstrak** - Bank CIMB Niaga merupakan salah satu bank swasta ternama di Indonesia. Untuk memenuhi target pelanggannya, CIMB Niaga berinovasi dengan digitalisasi untuk mengakomodasi kepentingan nasabahnya, selain juga memfasilitasi karyawannya. CIMB Niaga menciptakan sebuah aplikasi bernama *OCTO Smart*, yang dirancang sebagai alat untuk para tenaga *sales*, agar mereka bisa bekerja dengan cepat dan efisien, seperti untuk pembukaan rekening nasabah. Untuk melihat pengaruh nyatanya pada karyawan CIMB Niaga dan menilai performa aplikasi tersebut saat digunakan, dilakukan kajian untuk menilai kualitas *OCTO Smart*. Hasilnya, *OCTO Smart* berhasil mewujudkan tujuannya untuk membantu pekerjaan karyawannya, namun terdapat kendala dengan aplikasinya, seperti pada fitur kamera dan gangguan konektivitas. Solusinya, CIMB Niaga harus terus memperbaiki aplikasinya agar bisa bekerja dengan optimal. Apabila ini diterapkan, karyawan CIMB Niaga akan bisa terus menggunakan aplikasinya, kualitas kinerja mereka akan meningkat, dan nasabah akan puas.

**Kata Kunci** : Tenaga Sales, Pembukaan Rekening, Nasabah, Efisiensi, Digitalisasi

## 1. PENDAHULUAN

Nasabah mempunyai peran yang esensial dalam perbankan sebagai salah satu sumber dana utama bank, sehingga mereka memiliki andil secara langsung dalam kesuksesannya [1]. Beberapa ahli bahkan mengatakan karena dana yang didapatkan dari nasabah sangat mempengaruhi pembiayaan kegiatan operasi bank, dana dari nasabah merupakan sumber dana bank yang paling penting dibandingkan dengan kedua sumber dana bank yang lainnya, yaitu dana sendiri dan dana pinjaman [2]. Memperoleh dana dari nasabah menjadi

kewajiban karyawan bank di bagian *sales* dan *funding*, dan ini menjadikan mereka layaknya sebuah organ vital dalam kegiatan operasi bank. Tanpa mereka, tidak akan ada aliran nasabah masuk yang dapat bertindak sebagai sumber dana bank, dan bank tidak akan bisa berkembang untuk mencapai visi dan misinya.

Bank CIMB Niaga, sebagai salah satu bank swasta ternama di Indonesia, tentu saja bukanlah pengecualian terhadap sistem ini. CIMB Niaga mempekerjakan banyak karyawan di seluruh penjuru negeri yang bertanggung jawab membantu mencapai target nasabahnya. Menurut Direktur *Consumer Banking* CIMB Niaga

Noviady Wahyudi [3], hingga Agustus 2024, CIMB Niaga telah memperoleh 8 juta nasabah. Setahun kemungkinan bisa bertambah 900 ribu sampai 1 juta nasabah baru, dan harapannya untuk tahun 2025 atau 2026, CIMB Niaga bisa menambah jumlah nasabahnya menjadi 10 juta.

Untuk memenuhi target-targetnya, CIMB Niaga mengakomodasi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan terobosan-terobosan baru dalam bidang teknologi dan digitalisasi perbankan, untuk menarik perhatian masyarakat. Contohnya adalah keberadaan konsep *Branchless Banking*, satu jaringan distribusi berbentuk fasilitas teknologi, yang memiliki tujuan sebagai alternatif pengganti bagi mendatangi kantor cabang untuk keperluan perbankan. Beberapa contohnya adalah aplikasi *mobile banking OCTO Mobile*, mesin ATM, dan *Digital Lounge* [4]. CIMB Niaga juga meluncurkan inovasi-inovasi teknologi bagi karyawannya agar kualitas kinerja dan produktivitas mereka dapat meningkat. Untuk membantu tenaga *sales*, CIMB Niaga merilis sebuah aplikasi bernama *OCTO Smart*, yang merupakan aplikasi SFT (*Sales Force Tools*).

Aplikasi *OCTO Smart* diciptakan untuk digunakan tenaga *sales*, agar mereka dapat memberikan layanan kepada nasabah terkait kebutuhan-kebutuhan perbankan dengan lebih praktis. Tersedia berbagai fitur yang ditujukan untuk membantu para *sales* pada pengelolaan nasabah. Hanya dengan mengunduh sebuah aplikasi, karyawan dapat melakukan pekerjaan dimana saja dan kapan saja, melalui *smartphone*. Pada tahun 2021, aplikasi *OCTO Smart* bahkan berhasil membantu CIMB Niaga membawa pulang penghargaan "*Digital Banking Initiative of the Year-Indonesia*" dalam ajang *Asian Banking and Finance (ABF) Retail Banking Awards 2021* untuk inovasinya dalam mendigitalisasi perbankan [5].

Salah satu pengguna *OCTO Smart* adalah karyawan DSR (*Direct Sales Representative*) *Funding* CIMB Niaga. Tugas utama mereka melakukan penjualan produk bank, mengakuisisi nasabah sebanyak-banyaknya, dan membantu nasabah pada pembukaan rekening. Setelah mendapatkan seorang calon nasabah yang tertarik dengan produk bank yang ditawarkan, akan dilakukan tahapan pembukaan rekening sepenuhnya melalui *OCTO Smart* yang telah diunduh di *smartphone* karyawan DSR *Funding* yang terlibat. *OCTO Smart* menyediakan formulir pendaftaran serta fitur-fitur yang mendukung pengunggahan dokumen persyaratan nasabah. Hampir seluruh proses pengakuisisian nasabah dilakukan melalui *smartphone* karyawan DSR

*Funding* dan nasabah tidak perlu berkunjung ke kantor cabang bank.

Sebagai suatu aplikasi yang memegang peran krusial terhadap pekerjaan karyawannya, diharapkan bahwa aplikasi ini berjalan dengan lancar, sehingga bisa memberikan pengaruh yang positif, meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Untuk benar-benar melihat *OCTO Smart* dapat menjalankan fungsinya dengan baik dan melihat pengaruh nyatanya terhadap kinerja karyawan CIMB Niaga, perlu melihat aplikasi tersebut dari sudut pandang karyawan CIMB Niaga sendiri, selaku pengguna aplikasi di lapangan. Studi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai pengimplementasian *OCTO Smart* dalam membuka rekening nasabah dan mengkaji adanya kendala dalam aplikasi tersebut, yang dapat dicari solusinya, sehingga dapat dioptimalkan kegunaannya. Pada akhirnya diharapkan kesejahteraan karyawan CIMB Niaga dapat meningkat.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan untuk pelaksanaan kegiatan ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah praktik secara langsung menggunakan *OCTO Smart* di lapangan, dilakukan pendampingan nasabah selama proses pembukaan rekening, wawancara dengan karyawan DSR *Funding* CIMB Niaga untuk mendapatkan perspektif akan topik ini, dan kajian literatur dengan penelusuran buku, artikel, dan jurnal [6].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Kegiatan

Pada tahun 2024, sebagai bentuk kolaborasi antara CIMB Niaga dengan UPN "Veteran" Jawa Timur, CIMB Niaga menetapkan sebuah proyek untuk menarik nasabah dalam lingkup mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur menggunakan aplikasi *OCTO Smart* dan juga aplikasi *OCTO Mobile*, yang ditugaskan pada karyawan DSR *Funding*. Sebagai pembukaan proyek ini, pada tanggal 4 Oktober 2024, diadakan sebuah seminar (Gambar 1) yang merupakan hasil kerja sama antara Himpunan Mahasiswa Manajemen UPN "Veteran" Jawa Timur dengan CIMB Niaga, yang berjudul "*Payment Innovation with CIMB Niaga*" dan dengan tema "*Investing in Your Future: Start Early, Start Smart!*"

Selain memberikan manfaat-manfaat yang biasa ditemukan dalam seminar-seminar, seperti ilmu pengetahuan, sertifikat, dan pengalaman, seminar ini juga menawarkan jasa pembukaan rekening gratis bagi mahasiswa yang datang.

Rekening tersebut juga akan diisi dengan saldo gratis sebesar Rp 50.000. Satu-satunya syarat yang perlu dipenuhi untuk pembukaan rekening tersebut adalah membawa KTP masing-masing. Acara ini menjadi kesempatan bagi karyawan DSR *Funding* baru untuk mempraktikkan pembukaan rekening dengan aplikasi *OCTO Smart* secara langsung dengan calon nasabah untuk pertama kalinya. Hal ini dilakukan dibawah panduan dan arahan *supervisor* secara bertahap dalam prosesnya.



Gambar 1. Poster dan dokumentasi acara seminar CIMB Niaga yang diselenggarakan di UPN "Veteran" Jawa Timur

Karyawan DSR *Funding* mendampingi nasabah langkah demi langkah agar tidak terjadi kebingungan dan agar prosedur pembukaan rekeningnya berjalan dengan lancar (Gambar 2). Saat terdapat momen di mana nasabah harus menginput datanya sendiri melalui *OCTO Smart*, karyawan DSR *Funding* harus memantau dan memastikan data yang dimasukkan lengkap dan benar, untuk memastikan tidak terjadi *fraud* atau penipuan oleh calon nasabah.

### Proses Pembukaan Rekening Melalui *OCTO Smart*

Setelah mengunduh *OCTO Smart* dan membuat akun (Gambar 2), karyawan DSR *Funding* dapat segera memulai prosedur pendaftaran nasabah. Sesudah memilih jenis tabungan yang akan dibuka, karyawan DSR *Funding* membantu nasabah dengan mengirimkan foto dokumen persyaratan secara

digital dengan fitur kamera yang terintegrasi dalam *OCTO Smart*, dan dilanjut dengan penginput-an data nasabah tersebut ke dalam aplikasi. Apabila semuanya sudah tepat, data-data tersebut akan dikirim untuk diverifikasi, dan dapat dipantau proses pengajuan rekeningnya secara *online* melalui *email*.



Gambar 2. Tampilan aplikasi *OCTO Smart* di Google Play Store

Selain menyediakan sistem pembukaan rekening, aplikasi *OCTO Smart* juga menyediakan satu halaman penuh untuk pengelolaan *leads* atau calon nasabah. *Leads* dapat ditampilkan semua secara keseluruhan, atau berdasarkan *leads* yang paling baru bergabung, atau dapat disortir berdasarkan jenis tabungan yang mereka miliki, dan dapat diketahui juga nasabah-nasabah yang masih memerlukan *follow-up* dan yang telah berhasil didaftarkan. Karyawan juga dapat merevisi data atau dokumen nasabah langsung dari aplikasi apabila diperlukan. Terdapat juga satu halaman dalam aplikasi yang dikhususkan untuk manajer dan tidak dapat diakses oleh karyawan biasa. Satu halaman untuk menginfokan semua jenis-jenis produk bank dan promo yang sedang berlaku yang dapat disebarluaskan lewat *email*, dan fitur-fitur lainnya.

### Pengaruh *OCTO Smart* pada Karyawan DSR *Funding*

Karyawan DSR *Funding* memiliki kewajiban yang berfokus pada mendapatkan calon nasabah atau *leads*, dan menjual produk sebanyak-banyaknya untuk membantu pendanaan bank. Proses ini disebut *onboarding*, yaitu proses mengakuisisi nasabah bank. Diperlukan pengetahuan yang mendalam mengenai produk-produk bank yang tersedia, keahlian mengenali kebutuhan calon nasabah bahkan sebelum calon nasabah tersebut mengetahui apa yang dibutuhkan, serta keahlian berkomunikasi dan

promosi agar bisa menarik perhatian calon nasabah untuk mulai menabung.

Menurut hasil wawancara dengan karyawan DSR *Funding* CIMB Niaga, dengan tugas yang berpusat pada pengelolaan nasabah, diperlukan sesuatu yang praktis dan dapat dibawa kemana-mana mengikuti lokasi target nasabah dan dapat digunakan di *event-event* atau situasi-situasi spontan. Disinilah *OCTO Smart* berperan. Aplikasi *OCTO Smart* menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan untuk pekerjaan karyawan DSR *Funding* CIMB Niaga, selain aplikasi *mobile banking* *OCTO Mobile*.

*OCTO Smart* dipromosikan sebagai sebuah alat untuk tenaga *sales* CIMB Niaga yang bertujuan untuk membantu mereka memberikan layanan perbankan yang lebih cepat dan efisien. Berdasarkan umpan balik dari penggunaannya, yaitu karyawan CIMB Niaga sendiri, *OCTO Smart* berhasil mewujudkan tujuan ini. Dengan adanya aplikasi ini, banyak tahapan yang sebelumnya dilakukan secara manual, sekarang menjadi lebih efisien dengan bentuk digital. *OCTO Smart* juga membantu menghemat dalam aspek biaya dan waktu yang diperlukan untuk pengerjaannya, sehingga karyawan DSR *Funding* dapat lebih berkonsentrasi membangun sebuah hubungan dengan nasabah dan melakukan penjualan.

Menurut hasil wawancara, dengan prosesnya yang lebih efisien ini, *OCTO Smart* dapat dijadikan sebagai taktik *marketing* untuk menarik nasabah. Dalam hal perbankan digital, nasabah secara umum menginginkan prosedur yang cepat, mudah, dan tanpa banyak kendala. Ini dapat dikaitkan dengan teori mengenai persepsi, yaitu *perceived ease of use* (PEU) yang berarti persepsi kemudahan [7]. Persepsi kemudahan merupakan tingkatan kepercayaan seseorang bahwa penerapan suatu metode memerlukan upaya yang minimal atau bahkan tidak perlu upaya sedikitpun, dan ini merupakan pemikiran yang akan dimiliki kebanyakan nasabah mengenai perbankan digital apabila mekanismenya tidak memerlukan tenaga yang banyak [8]. Jadi, dengan sistem *OCTO Smart* yang intuitif, *OCTO Smart* akan berkesan mudah digunakan dan bahkan tidak perlu usaha sedikitpun, sehingga prospek seseorang akan tertarik menjadi jauh lebih tinggi. Dikombinasikan dengan produk bank yang menarik dan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan nasabah, serta keahlian promosi karyawan DSR *Funding*, membuka rekening dengan *OCTO Smart* akan terkesan lebih atraktif, dan meningkatkan probabilitas calon nasabah untuk akhirnya menjadi nasabah tetap.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di bank lain diketahui bahwa loyalitas nasabah juga ikut terpengaruh secara signifikan apabila layanan perbankan digital yang diberikan kepada nasabah memiliki kualitas yang baik [9]. Apabila layanan yang diberikan memuaskan nasabah, kemungkinan besar nasabah tersebut akan merasakan dorongan untuk kembali menggunakan layanan tersebut dan secara tidak langsung terus membantu berkontribusi terhadap perkembangan bank. Hal ini disebut loyalitas. Loyalitas dalam diri nasabah juga dapat mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan bank yang ia gunakan kepada orang lain, meskipun mereka tidak dibayar untuk melakukan hal tersebut. Ini menciptakan pengaruh yang positif terhadap reputasi bank dan berpotensi menarik lebih banyak orang untuk membuka tabungan di bank tersebut [10].

### **Performa *OCTO Smart* saat Diimplementasikan**

Selama kegiatan pembukaan rekening di seminar UPN "Veteran" Jawa Timur, terdapat pengalaman beragam yang dialami karyawan DSR *Funding* saat bertugas. Beberapa karyawan tidak mengalami kendala sama sekali dan dapat menyelesaikan proses pembukaan rekening dengan cepat dan lancar. Namun, terdapat beberapa karyawan lain yang harus mengatasi beberapa hambatan terlebih dahulu sebelum pembukaan rekening berhasil. Mahasiswa pendamping kegiatan juga mengalami sebagian permasalahan tersebut. Ada yang memiliki masalah dengan fitur kamera *OCTO Smart*, di mana hasil fotonya lebih gelap dibandingkan kondisi nyata, sehingga foto perlu diambil beberapa kali sebelum hasilnya jelas. Beberapa karyawan juga telah menyoalakan bahwa pengalaman mereka dengan *OCTO Smart* kurang lancar karena aplikasinya terkadang memiliki gangguan konektivitas, aplikasinya akhirnya tidak bisa diakses, atau membutuhkan waktu yang lama untuk berfungsi kembali. Dokumentasi pendampingan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 3.

Meskipun yang mengalami masalah bukanlah mayoritas, dan masalah tersebut akhirnya dapat diselesaikan sendiri, hal tersebut perlu diperhatikan oleh CIMB Niaga agar tidak terjadi lagi. Apabila tidak diperbaiki, maka kegunaan *OCTO Smart* dan pengaruh positifnya terhadap kinerja karyawan akan berkurang. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan *OCTO Smart* diciptakan, yaitu untuk efisiensi dan efektivitas pekerjaan karyawan CIMB Niaga. Hal yang seharusnya membantu kinerja mereka malah



akan menghambat proses pekerjaan. Sebagai akibatnya, pekerjaan mereka memakan waktu yang lebih lama, dan produktivitas mereka pun beresiko menurun.



**Gambar 3.** Pendampingan pembukaan rekening nasabah dengan *OCTO Smart*

#### **Solusi yang Direkomendasikan**

Masalah yang terdapat pada aplikasi *OCTO Smart* dapat diperbaiki apabila CIMB Niaga terus memperbaiki dan mengembangkan *OCTO Smart* secara berkala, mendengarkan umpan balik yang diberikan oleh pengguna, dan melakukan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Semakin mudah dan intuitif aplikasi *OCTO Smart* didesain, maka kinerja karyawan yang menggunakannya juga akan terpengaruh secara positif juga.

#### **4. PENUTUP**

Pengimplementasian *OCTO Smart* untuk proses pembukaan rekening yang dilaksanakan oleh karyawan DSR *Funding* sangat membantu efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. *OCTO Smart* berhasil menjadi suatu inovasi teknologi yang membantu karyawan memberikan layanan berkualitas untuk nasabah dimana saja dan kapan saja. Namun, aplikasi ini masih belum sempurna, dan memiliki beberapa masalah berhubungan dengan performanya, seperti kendala fitur kamera dan koneksi internet atau gangguan yang menghambat jalannya aplikasi, sehingga prosesnya terkadang tidak selancar seharusnya untuk beberapa pengguna. CIMB Niaga perlu terus memperbaiki *OCTO Smart* secara rutin agar aplikasi ini mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi penggunaannya, baik karyawan atau nasabah, dan terus menjadi langkah digitalisasi perbankan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1]. P. A. Korah, "Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank," *Lex Privatum*, vol. 1, no. 1, pp. 5–11, Feb. 2013.
- [2]. Andrianto, D. Fatihuddin, and M. A. Firmansyah, *Manajemen Bank*, 1st ed. CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- [3]. CIMB Niaga (BNGA) Dorong Jumlah Nasabah Hingga 10 Juta," *investor.id*, 2024. <https://investor.id/finance/374857/cimb-niaga-bngadorong-jumlah-nasabah-hingga-10-juta> (accessed Nov. 27, 2024).
- [4]. D. Wahyunie, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Branchless Banking (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Pinangia Tangerang)," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, pp. 13–18, Jan. 2022.
- [5]. Kontan, "CIMB Niaga Raih Digital Banking Initiative of The Year- Indonesia," *pressrelease.id*, Sep. 27, 2021. <https://pressrelease.kontan.co.id/release/cimb-niaga-raih-digital-banking-initiative-of-the-year-indonesia?page=all> (accessed Nov. 27, 2024).
- [6]. G. Daruhadi and P. Sopiati, "Pengumpulan Data Penelitian," *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, vol. 3, no. 5, pp. 5423–5443, 2024.
- [7]. A. A. Kurniawan and F. A. Subhi, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Menggunakan, Dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Menggunakan Go Payment," *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, vol. 20, no. 2, pp. 144–153, Dec. 2021.
- [8]. M. A. Widjana and B. Rachmat, "Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation," *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, vol. 14, no. 2, pp. 161–174, Oct. 2011.
- [9]. K. C. Yuliani and Luhglatno, "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank BCA Kota Semarang)," *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (EMBA)*, vol. 1, no. 3, pp. 288–296, Dec. 2022.
- [10]. D. Marlius, "Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan," *Jurnal Pundi*, vol. 1, no. 3, pp. 237–250, 2018.

*Ruang kosong ini untuk menggenapi jumlah halaman sehingga jika dicetak dalam bentuk buku, setiap judul baru akan menempati halaman sisi kanan buku.*