

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Banyaknya Bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya dikota Bandung. Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar sebagai customer service dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, SE, MM., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Saat ini banyak bermunculan usaha-usaha dibidang jasa yang menyediakan suatu pelayanan. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu Perusahaan dalam memuaskan konsumen. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu

Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan Customer Service dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di Bank atau di Instansi lain, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk

membangun keberhasilan disuatu perusahaan. Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (Customer Service) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peranan Customer Service sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran Customer Service maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan.

Secara umum pengertian Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Agar pelayanan (Service) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan Customer Service haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi komunikasi antara Customer Service dengan nasabah, meliputi apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan ineraksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi seperti pengisian dokumen/formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya. Perlu juga diingat bahwa dalam memberikan pelayanan, Customer Service bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu,

Customer Service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas Customer Service dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Pelayanan yang diberikan Customer Service bukan sekedar melayani tapi bagaimana membuat konsumen merasa puas dan merasa percaya. Dengan kepuasan dan kepercayaan konsumen akan membuat kerjasama jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen yang berprinsip saling menguntungkan dengan tujuan mencapai suatu keberhasilan perusahaan.

Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula.

Customer Service merupakan karyawan bank yang bekerja di Front Officer yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Customer Service haruslah mengetahui secara umum mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik beserta menguasai produk yang ada dalam bank itu sendiri. Customer Service adalah karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah selain Teller, dan Security. Customer service harus melayani nasabah dengan prima. Karena pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas berkualitas. Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan

kehandalan dari petugas pelayanan dalam penyampaian dan pemberian pelayanan kepada nasabah yang berkesan kuat dan dapat langsung dirasakan nasabah pada saat itu juga.³ Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab terhadap pelanggannya.

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan Bank Jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan Bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah kebank lain. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dibidang industri perbankan, dengan adanya pelayanan Customer Service untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan dan berbagai jenis tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Untuk lebih mudah memahami makna strategi customer service maka strategi customer service adalah pola penentuan keputusan yang dilakukan oleh customer service dalam bentuk pelayanan yang terbaik pada nasabah yang diberikan langsung kepada nasabah untuk memberikan kepuasan kepada

nasabah dan adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh nasabah selama berlangsung kontrak bisnis dengan perusahaan, dan pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut.

Peluang dan hambatan customer service, segala proses yang mempengaruhi jalan atau tidaknya suatu strategi yang dilakukan oleh customer service dalam memberikan pelayanan berhubungan langsung kepada nasabah.

Dengan latar belakang ini lah sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi dan peran customer melalui judul : “ **Tinjauan Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Lodaya** “

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang penelitian di atas maka identifikasi masalah pada PT. Bank Jabar Banten adalah sebagai berikut :

1. Hambatan yang muncul dan cara mengatasi permasalahan di Bank BJB KCP Lodaya
2. Tugas Customer Service yang diberikan terhadap nasabah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang telah dipaparkan diatas, maka untuk memudahkan dalam penyelesaian permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Jabar Banten BJB KCP Lodaya ?
2. Apa saja hambatan yang muncul dan cara mengatasi masalah di PT. Bank Jabar Banten BJB KCP Lodaya?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa penelitian dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi Pelayanan Customer Service untuk Meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Lodaya. Hasil dari tulisan ini akan dituangkan dalam karya tulis ilmiah berupa Laporan Tugas Akhir, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jenjang Pendidikan D3 pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang diharapkan antara lain.

1. Untuk mengetahui tugas Customer Service yang diberikan terhadap nasabah.
2. Untuk mengetahui peran dan hambatan customer service.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritas

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung sehingga dapat melihat, merasakan,mengetahui dan dapat menjadi sumber pengetahuan dan rujukan dalam menyusun penelitian yang serupa.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar atau menjadi bahan referensi pada penelitian lain yang sejenis di waktu yang akan datang sehingga dapat memperbaiki dan menyempurnakan keterbatasan dan kelemahan yang ada pada penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mendukung pengembangan usaha perusahaan dan sebagai masukan yang di pertimbangkan bagi perusahaan yang bersangkutan.

4. Bagi Nasabah

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan rujukan tentang strategi customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di lembaga perbankan. dan dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. Bank Jabar Banten KCP Lodaya.

1.6 Landasan Teori

Kualitas layanan Salah satu unsur yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis adalah kualitas pelayanan. Pelayanan, menurut Nina Rahmayanti (2017) adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak teraba, pemenuhan kebutuhan, dan tidak terikat penjualan produk atau jasa lain.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telpon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah segala usaha perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini adalah jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa, baik berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, maupun keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

1.7 Metodologi Penelitian

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data dan selanjutnya dilakukan penyusutan dalam bentuk laporan hasil penelitian . supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

1.7.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono dalam bukunya menyatakan bahwa :

“Metode penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif,/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*.” (Sugiyono, 2019)

Sedangkan Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang akan dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan dan memaparkan keadaan objek yang telah diteliti sebagaimana adanya, sesuai dengan kondisi dan situasi ketika penelitian ini dilakukan.

Dengan metode ini hanya membutuhkan menggambarkan realitas objek yang diteliti secara baik, utuh, jelas, dan sesuai dengan fakta yang ada atau tepat.

1.7.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan hal yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan riil atau tidaknya suatu penelitian tersebut. Dalam hal ini, penulis membagi dalam dua kategori, yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan, yaitu dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan terhadap Customer Service PT. Bank Jabar Banten KCP Lodaya
- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapatkan dalam berkas-berkas atau data-data PT. Bank Jabar Banten KCP Lodaya

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Ketiga unsur diatas sangat berpengaruh terhadap metode pengumpulan data. Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

- a. Observasi
Observasi, merupakan teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.
- b. Wawancara
Wawancara, proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya dengan si responden.
- c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, Koran atau karya tulis lainnya.

1.7.4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Miles* dan *Huberman*, bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang terdiri dari:

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran.

1.8 Tempat Dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan ini, penulis melakukan penelitian secara langsung pada PT. Bank Jawa Barat dan Banten KCP Lodaya, di Jalan Lodaya Kel No.16C, Burangrang, Kec. Lengkong,

Kota Bandung, Jawa Barat 40262. Waktu penelitian yang dilakukan mulai dari Bulan Februari 2022 sampai dengan Mei 2022.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Penelitian							
2.	Pengajuan Judul							
3.	Konsultasi Pembimbing							
4.	Penulisan Tugas Akhir							
5.	Revisi Bimbingan Tugas Akhir							
6.	Sidang Akhir							