

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Terbuka luas, menjadi peluang dan kesempatan untuk menjadi pekerja namun peluang seorang tenaga kerja yang bisa di andalkan diperusahaan serta mampu menguasai bidang pekerjaan, bertanggung jawab dan berprofesional yaitu suatu sasaran utama bagi perusahaan/instansi. Adapun peluang untuk customer service menjadi posisi jabatan yang gunanya untuk dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah dengan memberikan informasi dan menyelesaikan kendala yang dihadapi nasabah di suatu bank. Bank adalah sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa dan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh bank akan meningkatkan citra yang baik dan positif di mata masyarakat sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Seorang customer service di bank memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank dengan membina hubungan yang baik dengan masyarakat atau calon nasabah. Customer service dalam melayani nasabah harus berpenampilan menarik sesuai SOP serta dapat meyakinkan calon nasabah agar menjadi nasabah bank tersebut. Kemampuan pada kinerja Customer Service harus memiliki sikap baik dalam menyambut nasabah dengan keramahan, kehandalan selama melayani nasabah sampai selesai.

Namun pada bank BJB cabang Cimahi memiliki ruangan tunggu yang kecil sehingga bila ruangan tunggu atau tempat duduk didalam bank penuh. Maka, nasabah dapat mengambil nomor antrian diluar dan menunggu dihalaman depan kantor bank BJB yang sudah dipersiapkan agar nasabah merasa nyaman.

Dan loyal terhadap kegiatan Customer Service yang diperuntukkan dan ditujukan bagi nasabah untuk memberikan kepuasan dengan menyediakan layanan yang dapat memenuhi kegiatan atau kebutuhan nasabah. Customer

service sebagai sebuah layanan kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan kepada pihak lain yang berdampak yaitu menjalankan pelayanan di suatu perusahaan atau bank perlu adanya persiapan fisik dan mental bagi seorang mahasiswa untuk menjadi customer service dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai dasar pengalaman. dalam pekerjaan di masa mendatang karena diperusahaan atau pun instansi memerlukan seseorang yang produktif dan paham tentang pekerjaan di perusahaan.

Dengan data kinerja yang diperoleh oleh customer service yaitu dari bulan April s/d bulan Desember pencapaian jumlah nasabah sebanyak 764 orang nasabah.

Dan penulis tertarik untuk menganalisis tentang "Implementasi Kinerja Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah bank BJB cabang Cimahi" sehingga terdapat evaluasi kinerja peran atau pelaksanaan customer service di bank BJB cabang cimahi memberikan layanan yang terbaik dan prima terhadap nasabah dan menjadi asset bagi perusahaan dengan berkomunikasi, terampil, ramah dan bisa memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah serta responsive dapat meningkatkan citra perusahaan di mata nasabah.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada latar belakang masalah diatas dapat diketahui bahwa pelayanan customer service sangat berperan penting di Bank BJB Cimahi. Dan adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Customer service menjaga loyalitas nasabah agar menjadi nasabah setia pada bank BJB cabang cimahi.
2. Customer service memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah bank BJB cabang cimahi.
3. Evaluasi kinerja CS untuk meningkatkan pelayanan pada bank BJB cabang cimahi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menjaga loyalitas nasabah agar menjadi nasabah setia pada bank BJB cabang cimahi?
2. Bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah bank BJB cabang cimahi?
3. Bagaimana evaluasi kinerja customer service untuk meningkatkan pelayanan pada bank BJB cabang cimahi?

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian sebagai berikut:

1. Menerapkan atau mengimplementasikan bagaimana menjaga loyalitas terhadap nasabah bank agar menjadi nasabah yang setia di bank BJB cabang cimahi.
2. Customer service mampu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah bank BJB cabang cimahi
3. Mengevaluasikan kinerja Customer Service dalam meningkatkan suatu pelayanan di bank BJB cabang cimahi

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya penyusunan Tugas Akhir ini penulis memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui tugas atau pelayanan customer service dalam melayani nasabah di Bank BJB Cimahi:

1. Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana menjaga loyalitas nasabah agar menjadi nasabah setia pada bank BJB cabang cimahi
2. Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah bank BJB cabang cimahi
3. Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana evaluasi kinerja Customer Service untuk meningkatkan pelayanan pada bank BJB cabang cimahi

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis yaitu:

1. Karyawan Bank BJB terutama pada bagian customer Service mampu mencapai hasil kinerja optimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. tentunya dengan cara meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan yang diberikan sesuai SOP.
2. Customer service dapat menangani masalah nasabah dengan mendengarkan dan memperhatikan dengan baik dan memberikan solusi.
3. Customer service dalam menghadapi nasabah harus selalu menjaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang dalam kondisi apapun terhadap nasabah agar nasabah tetap nyaman dan bekerjasama dengan perusahaan/Bank.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berguna kepada pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya adalah:

#### **1. Bagi penulis**

Dari penelitian Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan wawasan dan dapat membandingkan antara teori dengan pelayanan dari customer service secara langsung di Bank BJB Cimahi.

#### **2. Bagi Pembaca**

Dapat menggunakan laporan Tugas Akhir ini sebagai informasi bagi pembaca tentang Implementasi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Bank Cimahi.

#### **3. Bagi Instansi**

Untuk instansi agar laporan Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam produktivitas karyawan.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif

Kualitatif. Dan penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena dan mengamati bagaimana tindakan, perilaku dan kata-kata customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. adapun metode yang digunakan yaitu metode deskriptif sebagai berikut:

#### 1). Observasi

Penelitian ini melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian, dan penulis melakukan dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan bidang-bidang masalah yang akan di teliti.

#### 2). Studi Pustaka

Penelitian dengan mengumpulkan data atau pembahasan yang di ambil dari literature-literatur dan bantuan dari sumber lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

#### 3). Wawancara

Suatu cara untuk mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan untuk mendapatkan data lengkap yang mendalam.

### **1.6.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data yaitu:

#### 1. Data Primer

Merupakan data pokok yang diperoleh penulis secara langsung untuk mendapatkan hasil penelitian lapangan.

#### 2. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak langsung namun menjadikan bahan pengumpulan data sebagai data pendukung dan memperoleh

data sekunder ini dari jurnal, buku, internet serta sumber-sumber tertulis lainnya yang didapat dari pembahasan yang berkaitan.

### **1.6.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dengan penelitian ini pengumpulan data yaitu melalui observasi dan studi pustaka dengan pengambilan data berdasarkan tulisan yang berbentuk catatan, foto, buku serta dokumen arsip milik lembaga yang di teliti.

### **1.6.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah suatu proses atau kegiatan untuk mengatur, mengurutkan dan mengelompokkan serta mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan yang berdasarkan fokus pada masalah yang ingin dijawab. Dan peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dengan metode ini peneliti memperoleh data dari observasi dan studi pustaka yang akan dianalisis secara kualitatif yaitu menerapkan, mengkaji dan menjelaskan data-data yang diperoleh mengenai implementasi customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dibank BJB cimahi sesuai dengan gambaran penelitian di lapangan.

## **1.7 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat Penelitian : Di Bank BJB Cimahi, Jln. Amir machmud 451 Kota Cimahi

Waktu Penelitian : 6 (enam) Bulan

**Tabel 1.1 Time Schedule**

Kegiatan Selama Survey	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Riset Lapangan	√	√	√	√																
Pengerjaan Bab I					√	√	√	√												
Pengerjaan Bab II									√	√	√	√								
Pengerjaan Bab III													√	√	√	√				
Pengerjaan Bab IV													√	√	√	√	√	√	√	√
Sidang Tugas Akhir																	√	√	√	√