

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Lembaga perbankan memiliki peran yang penting dalam melayani segala kebutuhan nasabah, baik dari segi pelayanan, produk serta kenyamanan. Oleh karena itu setiap bank harus memberikan pelayanan terbaik agar nasabah tertarik dan juga bertahan untuk memakai jasa masing-masing lembaga perbankan.

Seiring dengan dunia bisnis yang berkembang sangat pesat, kegiatan masyarakat juga beriringan dengan perbankan dan lembaga keuangan. Apalagi pada era globalisasi saat ini banyak bank di Indonesia yang bersaing dan berlomba untuk mendapat perhatian dari masyarakat. Setiap bank berusaha menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar operasional bank itu sendiri berjalan dengan lancar. Oleh sebab itu, perlu strategi yang baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah karena pelayanan yang berkualitas adalah kunci dari keberhasilan bank tersebut dalam mempertahankan nasabahnya tetap memiliki loyalitas, sehingga setiap bank harus mempunyai seorang *Customer Service* yang handal dan profesional.

Lembaga bank kini telah banyak bermunculan sehingga menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat, salah satunya bank pemerintah tertua yang dapat mempertahankan keberadaannya dan bersaing dengan bank-bank yang lain adalah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di era persaingan dunia bisnis ini lembaga keuangan (perbankan) yang kegiatannya tidak lepas dari pelayanan dengan berinteraksi langsung pada area publik sangat penting untuk memperhatikan hal-

hal yang dapat menarik minat nasabah agar menginvestasikan uangnya dengan memberikan respons yang baik dalam bentuk pelayanan serta mampu memberikan kepercayaan, kepuasan pelayanan yang optimal dan berusaha melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan menjadi salah satu kunci utama dalam melaksanakan strategi pemasaran agar tetap unggul dalam memenangkan persaingan.

*Frontliner* ialah para petugas yang akan pertama kali berinteraksi dengan para pelanggan. Selain itu, mereka juga harus berkomunikasi dengan para nasabah secara aktif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Agar hal ini dapat berjalan dengan lebih efektif. *Frontliner* bank yang jasanya kerap dibutuhkan oleh banyak perusahaan ialah para *Customer Service* terutama dalam industri perbankan. Mereka harus mampu dalam mencari solusi serta jalan keluar atas masalah yang dihadapi oleh nasabah bank. Selain itu, mereka juga ditugaskan sebagai penerima tamu serta para komunikator. Komunikator sendiri kemudian bertanggung jawab dalam memberikan informasi seputar produk perbankan kepada nasabah.

Menurut Kasmir (2014: 249) *Customer Service* merupakan kegiatan yang ditujukan atau diberikan kepada nasabah agar merasa puas, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dalam dunia perbankan untuk mendapatkan nasabah. Ini terjadi karena setiap bank ingin meningkatkan dan mempertankan kelebihan yang dimilikinya. Persaingan antar bank bukan hanya tentang produk dan jasa yang dimiliki bank tetapi juga bagaimana pelayanan yang diberikan pada nasabah. Untuk itu sangat penting seorang *Customer Service* perlu meningkatkan *service excellent* (pelayanan prima).

Selain *Customer Service*, *service excellent* juga dapat terlaksana dengan baik jika pelayanan yang diberikan oleh *Security* dilakukan dengan baik. Jika *security* tidak melaksanakan tugasnya dengan baik dan tidak memberikan pelayanan yang maksimal seperti memperlakukan nomor urut antrian dan tidak mengarahkan saat nasabah datang ke kantor cabang.

Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa masalah yang terjadi di lapangan: Seorang nasabah di Kantor Cabang Pembantu BNI merasa kecewa dengan pelayanan yang kurang baik. Dia menunggu antrian dengan nomor C-22, tetapi monitor antrian tidak berubah hingga jam 12:40 WIB. Banyak orang bahkan melanggar aturan antrian dan langsung dilayani, mengabaikan nasabah yang menunggu dengan nomor antrian, Pemilik nomor antrian C-23 juga mengeluhkan buruknya pelayanan di sana. Para petugas keamanan (*security*) diduga memperlakukan aturan antrian, Sehingga waktu pelayanan terabaikan. Bank BNI telah menghubungi nasabah yang mengeluhkan pelayanan buruk dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui konsep pelayanan prima (*service excellent*) yang memiliki tujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah.

*Service excellent* sangatlah penting bagi pihak bank karena dengan menerapkan *service excellent* yang maksimal tentu membuat nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi ataupun sekedar menanyakan produk dari bank tersebut, artinya jika pihak bank ingin meningkatkan jumlah nasabah maka hal yang pertama yang harus

dilakukan adalah meningkatkan terlebih dahulu pelayanannya sehingga ada ikatan batin yang dirasakan oleh nasabah yang membuatnya tidak mau menggunakan layanan dari bank lain, sehingga sangat penting bagi seorang *customers service* untuk bisa meningkatkan *service excellent* seperti cara menyampaikan informasi yang baik kepada nasabah.

PT Bank Negara Indonesia Kantor (Persero) Tbk Cabang Pembantu Ciawi merupakan salah satu unit perbankan berada di Kabupaten Tasikmalaya yang telah berusaha memberikan pelayanan prima (*service excellent*) terbaik dalam melayani nasabahnya. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service*, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam tugas akhir yang berjudul “PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT* DI PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI TASIKMALAYA”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
- 2) Apa saja hambatan dari peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

- 3) Apa saja solusi dari peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan mendapatkan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam memperdalam pemahaman materi yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung khususnya mengenai objek dalam penelitian ini.

2. Bagi Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

Bagi lembaga pendidikan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan sumber pustaka bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, khususnya bagi Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, serta sebagai tolak ukur dan menjadi informasi yang berguna bagi para pembaca.

### 3. Bagi Perusahaan

Penulis berharap praktis ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan saran dalam melakukan kegiatan usahanya yang diharapkan dapat berpengaruh terhadap peningkatan *service* (layanan).

### 4. Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak lain untuk mengetahui informasi mengenai *service excellent* yang dilakukan bank negara Indonesia dan dijadikan sebagai bahan referensi.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
- 2) Hambatan dari peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
- 3) Solusi dari peran *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

## **1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang beralamat Jl. Pelita I No. 09 Tasikmalaya, Jawa Barat 46156.

### 1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Februari-Juni 2024.

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Penelitian**

	Kegiatan	Tahun 2024																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																				
4	Seminar proposal Tugas Akhir																				
5	Revisi proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan dan pengolahan data																				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																				