

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Sejalan dengan perkembangan dunia yang semakin pesat, khususnya di sektor ekonomi yang erat kaitannya dengan aspek keuangan, keberadaan bank menjadi sangat penting. Bank berperan sebagai tempat penyimpanan dana dan juga sebagai pendukung dalam berbagai usaha, mulai dari usaha kecil hingga usaha besar. Di Indonesia, banyak bank yang bermunculan dengan ragam layanan dan promosi mereka, semuanya ditujukan untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah.

Nasabah merupakan sumber kehidupan seluruh aktivitas bank. Setiap bank mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan prima dan bermutu tinggi. Pelayanan yang menarik dari berbagai bank akan mendorong masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang menurut mereka lebih baik. Dengan semakin ketatnya persaingan usaha di bidang jasa, maka peran seorang pegawai atau pelayan dalam industri perbankan menjadi sangat penting. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Bank berlomba-lomba untuk memperlakukan nasabahnya dengan lebih hormat dan memberikan layanan yang

lebih baik. Dengan memberikan pelayanan terbaik maka akan semakin banyak masyarakat yang ingin menggunakan layanan perbankan tersebut (Kasmir, 2018).

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang (Kasmir, 2013). Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Bank memberikan pelayanan perbankan kepada nasabahnya sebagai salah satu tugasnya, pelayanan yang cepat dan akurat sangat penting. Apabila pelayanan yang buruk diterapkan di bank, jelas tidak akan meningkatkan jumlah pelanggan, tetapi akan mengurangi jumlah pelanggan sebagai akibat dari faktor pelayanan yang buruk, dan bank tersebut tidak akan berkembang. Pelayanan ini tidak tergantung pada proses komunikasi. Komunikasi sangat penting bagi *customer service*, karena mereka dapat memahami kebutuhan nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan dikenal sebagai layanan nasabah atau *customer service*. Dalam hal ini, bank memiliki *customer service* yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah agar mereka dapat memenuhi kebutuhan mereka, memberikan penjelasan mengenai produk PT. Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya. Selain itu, *customer service* juga bertanggung jawab untuk mendengarkan semua keluhan nasabah dan harus mampu menyelesaikan keluhan tersebut. *Customer Service* yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan berupaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dapat menciptakan citra positif bank sehingga menarik nasabah untuk menjadi nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, fenomena atau masalah yang terjadi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya yaitu banyak nasabah yang tidak menunjukkan loyalitas tinggi. Mereka menjadi nasabah bukan karena pilihan pribadi atau kepuasan dengan layanan bank, melainkan karena persyaratan dari instansi tempat mereka bekerja. Instansi pemerintah daerah sering kali menetapkan bahwa gaji PNS harus disalurkan melalui bank BJB. Banyak PNS yang membuka rekening di bank BJB KCP Indihiang Tasikmalaya semata-mata untuk menerima transfer gaji mereka. Setelah menerima gaji, dana tersebut sering kali segera dipindahkan ke rekening di bank lain yang mereka anggap lebih nyaman atau memiliki layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti fasilitas perbankan digital yang lebih canggih atau lokasi cabang yang lebih dekat. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terhadap bank BJB KCP Indihiang Tasikmalaya tidak dibentuk oleh kepuasan terhadap produk atau layanan bank tersebut, melainkan karena adanya keterpaksaan atau keharusan administratif. Tanpa adanya kebijakan tersebut,

kemungkinan besar banyak PNS yang tidak akan memilih bank BJB sebagai bank utama mereka.

Pada saat melakukan observasi di lapangan, peneliti menemukan masalah utama yang dihadapi oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya yaitu banyak nasabah yang mengantri dan lamanya proses pelayanan, yang menyebabkan nasabah merasa jenuh dan marah. Antrian panjang terjadi karena jumlah nasabah yang lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah *teller* atau petugas pelayanan yang tersedia. Situasi ini diperparah jika ada gangguan teknis atau masalah sistem yang memperlambat proses pelayanan. Ketika nasabah harus menunggu lama, mereka menjadi frustrasi, terutama jika mereka memiliki keterbatasan waktu atau keperluan yang mendesak. Rasa tidak nyaman ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan bank.

Seorang *customer service* harus mampu mengenali karakter semua nasabah yang datang ke perusahaan. Seorang *customer service* harus berusaha sebaik mungkin melayani setiap nasabah yang berbeda. Seorang *customer service* harus mampu bersikap akrab, ramah, sopan, dan harus berbahasa yang baik. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* tersebut (Sutari, 2016)

Untuk mencapai pelayanan yang optimal, interaksi yang harmonis antara *customer service* dan nasabah sangat penting. *Customer Service* perlu memahami karakteristik nasabah yang datang ke bank. Kualitas karyawan memiliki dampak langsung terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas adalah kesetiaan yang muncul bukan

karena paksaan, tetapi karena kesadaran. Membangun loyalitas nasabah adalah tugas yang tidak mudah.

Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan memberikan *service excellence* yang dapat memuaskan nasabah seperti melayani nasabah dengan baik, cepat, tanggap, tidak menyepelekan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah. Sesuai dengan tugasnya, *customer service* harus berusaha mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal pada bank tersebut dengan membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah dan berusaha mendapatkan nasabah baru melalui berbagai metode pendekatan. Pelayanan yang baik dapat membuat nasabah merasa dihargai dan puas, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk mempertahankan hubungan bisnis dengan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulisan Tugas Akhir ini penulis memilih judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang di alami oleh *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui:

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.
2. Kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.
3. Solusi untuk mengatasi kendala yang di alami oleh *customer service* dalam melayani nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara pengembangan ilmu maupun praktis, sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya. *customer service* ialah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah, dan profesional. *Customer Service* juga berperan untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah. Dengan demikian, *customer service* dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang merupakan faktor penting dalam keberlangsungan bisnis bank. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik *customer service* dalam bidang perbankan.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan membantu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya dalam mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. *Customer Service* adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan

nasabah. Dengan demikian, *customer service* dapat menciptakan suasana akrab dengan nasabah, mendengarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah, dan memberikan pelayanan yang baik dengan sikap hormat, salam selamat datang, terima kasih dengan senyum tulus, dan lain-lain. Informasi ini diharapkan dapat membantu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Berikut adalah identitas lembaga tempat menulis melaksanakan kegiatan penelitian:

Nama Instansi : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,  
Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

Alamat : Jalan Ibrahim Adjie No.223 B, Kelurahan Sukamaju  
Kaler, Kecamatan Indihiang, Kabupaten Tasikmalaya,  
Jawa Barat 46151.

Telepon : (0265) 320891

Website : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan ketika penulis melaksanakan kegiatan penelitian pada Februari 2024 s.d. Juni 2024.



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

No.	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 <i>outline</i> 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																				

Sumber: Data Diolah Penulis, 2024