

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perbankan merupakan sistem keuangan yang didalamnya terdapat penyediaan jasa keuangan seperti simpanan, pemberian pinjaman dan layanan keuangan lainnya oleh lembaga keuangan yang disebut bank. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank yaitu “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan ekonomi. Dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat dalam sektor keuangan, perbankan menjadi salah satu lembaga keuangan yang dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga memiliki peran penting khususnya di Indonesia. Perbankan melakukan kegiatan dalam menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Kegiatan dalam menghimpun dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Sedangkan untuk menyalurkan dana dilakukan dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat.

Salah satu indikator kesuksesan suatu bank dapat diukur dari jumlah nasabahnya yang banyak karena nasabahnya yang menggunakan dana yang terhimpun dalam bank tersebut. Saat ini, para pekerja bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis

produk dan semakin yakin bahwa kunci kesuksesan dalam persaingan terletak pada kemampuan memberikan *total customer value* (totalitas kerja *customer service*) yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Dalam dunia perbankan, penting bagi seluruh karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah khususnya *customer service*, karena *customer service* yang lebih banyak menerima keluhan dan lebih sering berinteraksi dengan nasabah terutama mengenai produk perbankan. Oleh karena itu, *customer service* harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pada suatu bank jumlah nasabah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Menurut Kasmir dalam (Kamal, 2016) menyatakan bahwa ciri dari pelayanan yang baik itu dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan memiliki karyawan yang profesional, bertanggung jawab kepada setiap nasabah mampu melayani dengan cepat dan tepat, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Pentingnya peran *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak bisa dianggap mudah. Mereka menjadi tulang punggung dalam menjaga hubungan positif dengan nasabah, menyediakan informasi tentang produk dan layanan serta menyelesaikan masalah atau keluhan yang mungkin sering muncul. Mengingat pentingnya peran *customer service*, maka keterampilan *customer service* harus selau ditingkatkan, misalnya dengan pelatihan yang berkaitan dengan manajemen emosi, manajemen perusahaan atau berbagai ilmu

yang berkaitan dengan pelayanan yang dapat dituangkan dalam praktek saat bertemu dengan nasabah.

Dalam era digital yang terus berkembang, industri perbankan mengalami perubahan yang signifikan dalam cara berinteraksi dengan nasabah. Meskipun memiliki produk dan layanan yang kompetitif, meningkatkan jumlah nasabah bukan hal yang mudah. Bank juga perlu menemukan strategi yang efektif untuk menarik minat calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai salah satu bank yang turut menghadapi tantangan ini. Dalam menghadapi tantangan tersebut PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya perlu terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Salah satunya yaitu dengan memperluas layanan perbankan digital. Selain itu, menjaga kualitas layanan dan pelayanan yang ramah serta *responsive* dari *customer service* yang menjadi kunci dalam mempertahankan dan menarik minat nasabah.

*Customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya merupakan bagian yang sangat penting di dalam bank tersebut baik dalam pelayanan atau peningkatan jumlah nasabahnya. *Customer service* selalu dituntut agar dapat bisa memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri dan etika. Karena adanya pelayanan yang baik itulah yang membuat nasabah merasa puas dan dihargai, sehingga membuat nasabah kembali lagi dan melanjutkan bisnis dengan bank tersebut.

*Customer Service* sebagai *salesman cross selling* menawarkan produk BNI yang berbeda. Maksudnya adalah *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. *Cross selling* adalah teknik penjualan yang berhubungan dengan seni menjual produk/jasa tertentu, kemudian menawarkan produk-produk lainnya yang berbeda. Menjual produk artinya menawarkan produk

Pada faktanya yang terjadi dilapangan ada beberapa *customer service* yang belum memahami kebutuhan dan profil setiap nasabah, serta memiliki kemampuan untuk menjelaskan manfaat dari produk yang ditawarkan secara jelas dan meyakinkan. *Cross-selling* yang dilakukan dengan baik tidak hanya meningkatkan penjualan produk bank, tetapi juga membantu dalam memperkuat hubungan dengan nasabah, karena nasabah merasa mendapatkan nilai tambah dari bank melalui penawaran produk yang relevan dan bermanfaat, seperti produk investasi *Bancaassurance* produk yang dimiliki anak perusahaan BNI yaitu BNILife yang dijual melalui kantor bank BNI.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Nasabah kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang di peroleh kepada rekan lain. Hal ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan termasuk peningkatan jumlah nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk memilih judul Tugas Akhir **“Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah**

## **Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Apa hambatan yang di hadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Apa solusi yang di hadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Apa hambatan yang di hadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Apa solusi yang di hadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Diharapkan dari hasil penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dalam bidang pelayanan khususnya dalam bidang pelayanan *customer service*.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

#### 1. Bagi Penulis

Sebagai media belajar untuk mengetahui ilmu/teori tentang perbankan. Selain itu sebagai syarat dalam penyelesaian Jurusan Perbankan dan Keuangan serta dapat memberikan pengetahuan dan juga pengalaman dalam bidang keuangan.

#### 2. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi serta informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

#### 3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan masukan serta perbaikan bagi perusahaan mengenai pelayanan terhadap nasabah.

## 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Lembaga keuangan yang dijadikan sebagai tempat dilaksanakannya tempat penelitian yaitu di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya tepatnya di Jl. HZ. Mustofa No. 110, Yudanegara, kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

Tabel 1. 1 Kegiatan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul 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: Diolah Penulis, 2024