

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dalam dunia perbankan, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas utama dan landasan bagi keberadaan lembaga keuangan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber daya manusia paling penting untuk dapat memenangkan persaingan. Persaingan bisnis dalam dunia perbankan menjadi sangat ketat, kecenderungan itu terlihat diantaranya dengan semakin banyaknya bank-bank mengadakan promosi besar-besaran kepada nasabah untuk mempertahankan atau mendapatkan nasabah baru.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi nasabah, karena nasabah adalah seseorang yang akan menikmati layanan jasa yang diberikan bank, serta menentukan nasabah apakah puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh bank itu sendiri. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya. Harapan tersebut merupakan kenyataan yang akan mereka terima atau peroleh dari bank. Apabila hasil kenyataan sama dengan apa yang diharapkan

maka layanan tersebut memuaskan. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan tidak bermutu. Selain itu baik atau buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan jumlah nasabah pada suatu bank. Peningkatan pelayanan terhadap nasabah juga sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah mempunyai peranan yang sangat besar terhadap keuntungan bank. Bank harus melakukan pemantauan kepuasan agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi kunci utama dalam menjaga keberlangsungan bisnis perbankan. *Customer service* memainkan peran penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap sebuah bank karena merupakan salah satu bagian yang bertugas untuk melayani nasabah sehingga *customer service* menjadi bagian paling depan dan utama dalam suatu bank. Ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2017: 249), yang menyatakan *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Maka dari itu *customer service* memiliki tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan nasabah. Tugas utama *customer service* yaitu memberikan pelayanan, menangani komplain nasabah, serta memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi nasabah. Pelayanan *customer service* yang optimal akan memberikan nilai positif bagi bank yaitu meningkatkan image bank sehingga citra bank di mata nasabahnya akan terus

meningkat. Segala yang dilakukan oleh suatu bank tersebut akan dianggap baik pula sehingga nasabah menjadi terpuaskan atas pelayanan yang diberikan.

Melihat peran *customer service* yang sangat penting sebagai penentu kepuasan nasabah, untuk menjalankan peran penting tersebut yaitu dengan menjalankan indikator pelayanan yang terdiri dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya merupakan cabang BNI yang difokuskan pada pelayanan saja dalam setiap operasionalnya, setiap petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Setiap nasabah mempunyai tipe yang bermacam-macam ada yang pendiam, penyabar, emosional, dan hati-hati. Tipe-tipe tersebut harus didekati dengan metode yang berbeda. Seperti ada beberapa nasabah yang menyampaikan keluhannya kepada *customer service* yaitu lupa pin ATM, kartu tertelan mesin ATM, *mobile banking error*, dan transaksi di ATM tidak keluar. Dari beberapa keluhan tersebut, nasabah mengharapkan pelayanan dari *customer service* dalam mengatasi permasalahannya hasilnya akan sesuai dengan harapan mereka sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dari hasil observasi, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya kini sedang melakukan kerja sama bersama instansi-instansi pendidikan dalam layanan pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa. Kartu Tanda Mahasiswa tersebut merupakan

kartu yang multifungsi. Maka banyak mahasiswa yang mendatangi *customer service* terkait kartu tersebut. Dalam kondisi tersebut, nasabah regular non mahasiswa yang sudah menjadi nasabah loyal BNI KCP Universitas Siliwangi tentunya merasa kurang diprioritaskan setiap kali datang ke bank karena harus mengantri cukup lama karena melayani keluhan atau layanan mahasiswa.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya hanya menyediakan dua *customer service*. Sedangkan Pimpinan Cabang mengatakan bahwa jumlah nasabah terbilang cukup banyak. Ini terbukti dengan selama penulis melakukan observasi, penulis selalu melihat banyak nasabah yang sudah menunggu di luar kantor sebelum jam operasional dibuka.

Penulis melihat bahwa permasalahan tersebut bisa berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah. Adanya kerja sama dengan berbagai instansi pendidikan dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam pelayanan, dimana nasabah reguler dari luar kalangan mahasiswa mungkin merasa terabaikan dan merasa mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan karena adanya fokus pelayanan yang terbagi. Dengan hanya dua *customer service* yang tersedia, ada kemungkinan bahwa kapasitas layanan tidak mencukupi untuk menangani semua kebutuhan nasabah secara efisien terutama saat ada peningkatan jumlah nasabah yang membutuhkan layanan di lokasi tersebut, maka bisa menyebabkan antrian di bank akan panjang terutama pada jam-jam sibuk yang bisa menyebabkan turunnya kualitas pelayanan. Nasabah mungkin harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan layanan, yang akhirnya bisa menimbulkan rasa ketidakpuasan dan

mengurangi loyalitas mereka terhadap bank tersebut. Adapun jam operasional yang ditetapkan mungkin tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini bisa mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi nasabah. Nasabah mungkin akan merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memadai dan tidak memenuhi harapan mereka karena keterbatasan waktu operasional yang tidak mencukupi untuk menangani jumlah nasabah yang ada.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik mengambil judul penelitian sebagai berikut **“Analisis Kepuasan Nasabah pada Pelayanan *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Bagaimana upaya untuk menangani hambatan *Customer Service* pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian proposal tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui:

1. Hasil analisis kepuasan nasabah pada pelayanan *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Hambatan yang dihadapi *Customer Service* pada saat melakukan pelayanan Kepada Nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Upaya *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adanya pelaksanaan penelitian untuk proposal tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Pelayanan Nasabah pada Analisis Kepuasan Nasabah pada Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian proposal ini yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/I Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya mengenai kepuasan nasabah pada pelayanan *Customer service*.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu unit PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi yang berlokasi di Jalan Siliwangi No.24, Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46155.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan dari mulai bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2024 dengan jadwal penelitian yang sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																
		Februari				Maret				April				Mei				
		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																	