

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Kasmir (2015:11) bank adalah lembaga keuangan yang tugasnya utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Oleh karena itu, bank harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan nasabah. Kepercayaan sangat penting dan berharga karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat bertahan dan berkembang. Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, bank harus menjaga citra positif di mata masyarakat yang dapat dibangun melalui sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan layanan yang dihasilkan dan persepsi nasabah terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam penawaran jasa pelayanan nasabah yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam kesuksesan sebuah bank. Melalui *customer service* yang efisien, bank dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, meningkatkan loyalitas, dan memperoleh reputasi yang baik di mata publik. Bank menyadari bahwa karyawan yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang superior kepada nasabah.

Menurut Kasmir (2017:180) *customer service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Menurut Lupiyoadi (2017:145), menyatakan *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting dan memberikan pelayanan serta hubungan masyarakat atau *public relation*. Dalam melayani nasabah, *customer service* selalu berusaha menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah bank masing-masing dengan berbagai cara. Pelayanan nasabah juga harus mampu menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah. Oleh karena itu, tugas-tugas yang dikembangkan oleh *customer service* menjadi penting dalam kegiatan operasional perusahaan jasa perbankan. Layanan nasabah dapat menyelesaikan masalah dan keluhan nasabah. Serta dapat menjelaskan berbagai produk dan informasi perbankan secara detail. Cara pelayanan nasabah yang diberikan kepada nasabah mencerminkan sikap bank yang sebenarnya dalam melayani nasabahnya. Baik buruknya pelayanan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank.

Menurut (Ananta, 2023) penulis dari salah satu artikel pada website <https://www.cnbcindonesia.com> menyatakan bahwa tingkat persaingan antara perusahaan perbankan semakin ketat. Bank-bank kecil berpotensi terhimpit tantangan-tantangan di dunia perbankan saat ini. Ditambah kehadiran bank-bank digital semakin meramalkan persaingan bisnis di industri perbankan. Bank-bank digital tersebut merupakan bentukan dari perusahaan bank-bank

umum, perusahaan layanan jasa keuangan, maupun perusahaan teknologi *financial*.

Industri perbankan berubah dengan cepat bank-bank harus mencari jalan keluar dengan menambah keunggulan dari pelayanan, produk yang ditawarkan dan juga menambah modal untuk bisa bersaing dengan bank-bank yang lainya. Supaya agar bisa bertahan dan tidak ditinggalkan nasabahnya mengingat perusahaan perbankan memiliki layanan yang sama untuk dihadirkan kepada calon nasabahnya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik jumlah kantor bank umum syariah mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 di angka 358 kantor dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan di angka 363 kantor bank. Dengan bertambahnya jumlah kantor ini menunjukkan persaingan Perusahaan perbankan syariah saling bersaing ketat untuk saling memenangkan persaingan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini perusahaan perbankan harus terus meningkatkan pelayanan *customer service*.

Untuk mencapai kinerja yang tinggi, seorang *customer service* harus mampu melakukan komunikasi personal yang berkualitas, mengingat *customer service* merupakan unit yang berhubungan langsung dengan nasabah. Saat ini *customer service* memegang peranan paling penting untuk memenangkan persaingan, karena banyak perusahaan perbankan yang mempunyai layanan yang sama untuk dihadirkan kepada nasabah atau calon nasabahnya. Melayani nasabah bukan sekedar pelayanan, namun merupakan upaya untuk menciptakan kerjasama jangka panjang berdasarkan prinsip saling menguntungkan. Nasabah memerlukan informasi yang lengkap dan jelas,

pelayanan yang cepat, kemudahan pelayanan, pelayanan nasabah yang baik, tahu memahami keinginan nasabah dan selalu menghasilkan nilai tambah di mata nasabah.

Bank BJB Syariah salah satu bank berbasis syariah yang ada di Kabupaten Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Raya Timur No 36, Cikiray Kecamatan Singaparna. Bank BJB Syariah beroperasi dengan mempersembahkan bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna. Melayani nasabah dengan layanan yang prima dan menawarkan berbagai produk kepada nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Peranan *customer service* di Bank BJB Syariah berperan penting dalam menjaga hubungan yang baik dengan nasabah mereka tidak hanya melayani pertanyaan dan keluhan, tetapi memberikan penjelasan yang jelas tentang produk dan layanan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Dengan kesabaran dan keahlian komunikasi yang baik *customer service* membantu nasabah memahami proses transaksi dan kebijakan bank yang berbasis syariah. Selain itu, *customer service* di Bank BJB Syariah juga berperan sebagai representatif bank dalam menjaga citra positif Perusahaan *customer service* di Bank BJB Syariah memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan responsive, *customer service* membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap bank. Dengan demikian, peranan *customer service* di Bank BJB Syariah tidak hanya sekedar memberikan pelayanan,

tetapi juga menjadi elemen kunci dalam memastikan kesuksesan pertumbuhan bank dalam jangka panjang.

Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna merupakan salah satu unit perbankan di Kabupaten Tasikmalaya yang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service*, maka penulis tertarik untuk mengambil tema **“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang penulis uraikan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna?
2. Apa saja hambatan yang ditemukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna?
3. Bagaimana solusi *customer service* dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.
2. Mengetahui hambatan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

3. Mengetahui solusi dari hambatan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik 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 *Customer Service* khususnya dalam pembahasan mengenai Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini penulis jadi lebih mengetahui ilmu pengetahuan dan pemahaman mendalam tentang bagaimana interaksi antara *customer service* dan nasabah, serta komunikasi yang efektif dan pentingnya respon cepat dan solusi yang tepat di PT. Bank Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna serta menambah wawasan penulis dari berbagai aspek dalam dunia kerja.

b. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang nantinya akan dapat dipakai sebagai studi perbandingan yang ada diprogram studi D-3 Perbankan dan Keuangan dengan kenyataan di lapangan.

c. Bagi Perusahaan Atau Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan dalam peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Dari penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menjalin kerja sama yang baik antara Perusahaan dengan institusi pendidikan.

d. Bagi Pihak Lain

Pihak lain yang penulis maksud disini adalah kepada pembaca. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang memerlukan informasi mengenai masalah yang dibahas serta dapat memberikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang beralamat di Jl. Raya Timur No 69, Cikiray Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46411.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Februari 2024 sampai dengan Mei 2024. Adapun jadwal penelitian dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1

Matriks Jadwal Penelitian Tugas Akhir

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2024															
		Feburari				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													■	■		

Sumber : data diolah Penulis