

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan semakin berkembangnya kehidupan dunia, terutama dalam bidang ekonomi yang dimana juga tidak dapat di pisahkan dengan keuangan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai saran penyimpanan maupun saran membantu dalam usaha baik usaha kecil maupun menengah ke atas. Maraknya bank-bank yang hadir di Indonesia dengan berbagai layanan serta promosi yang bertujuan untuk menarik perhatian nasabah.

Nasabah merupakan nafas kehidupan bagi bank agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan berbagai layanan menarik dari berbagai bank, maka masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang menurut mereka adalah terbaik, peran karyawan atau seorang pelayan dalam dunia perbankan sangat penting seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di bidang jasa. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut Kasmir (2017:112).

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

Kasmir (2020:193). Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan.

Pelayanan nasabah atau *customer service* disini adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan di pasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah Kasmir (2017:115). Oleh karena itu, pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui

pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah Kasmir (2017:116).

Seorang *Customer Service*. Mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Perusahaan menginginkan bahwa konsumen (nasabah) yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya.

Industri perbankan saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kesadaran nasabah akan pentingnya pelayanan yang baik dan memuaskan. Nasabah menuntut untuk mendapatkan pengalaman layanan prima di setiap interaksi mereka dengan bank. Namun, realitanya banyak nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan *customer service* yang diberikan oleh bank. Keluhan seringkali muncul terkait lambatnya penanganan masalah, kurangnya keramahan, atau minimnya pengetahuan *customer service* dalam menangani pertanyaan dan permintaan nasabah.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat loyalitas nasabah, yang ditandai dengan tingginya angka perpindahan nasabah ke bank lain. Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah pelayanan *customer service* yang berkualitas.

Pelayanan *customer service* yang baik dan memuaskan berperan penting dalam menciptakan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi bank, seperti peningkatan pendapatan, penyebaran promosi dari mulut ke mulut, dan penghematan biaya akuisisi nasabah baru.

Permasalahan ini juga dihadapi oleh PT. Bank BRI (Persero) Tbk. Unit Gunung Pereng Tasikmalaya, yang merupakan salah satu unit kerja dari Bank BRI. Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi *customer service*, serta kurangnya kesadaran *customer service* dalam mentaati standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang unggul. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan wawasan dan rekomendasi praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* dan loyalitas nasabah di PT. Bank BRI (Persero) Tbk. Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulisan Tugas Akhir ini penulis memilih judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BRI (Persero) Tbk. Unit Gunung Pereng 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 Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.
2. Bagaimana standar kinerja *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang dialami oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui:

1. Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya.
2. Kendala yang dihadapi *Customer Service* dan bagaimana solusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya.

3. Standar kinerja *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang baik dalam dunia pengetahuan, Perusahaan dan Masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Gunung Pereng Kota 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 Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Gunung Pereng Kota 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 PT..Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya. meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI (Persero) Tbk.Unit Gunung Pereng Tasikmalaya yang berada di Jl. Paseh, Tugujaya, Kec. Cihideung, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46125.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian kerja ini dilakukan selama satu bulan, terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu mulai tanggal 21 Desember 2023 sampai dengan 31 Januari

2024. Berikut informasi lengkap PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk.Unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya tempat pelaksanaan penelitian:

Nama Instansi : PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk.Unit Gunung Pereng Kota

Tasikmalaya, Jawa Barat 46125

Telepon : (0265) 334371

Website : www.bankbri.co.id

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2024															
		Maret				April				Mei				Juni			
		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 : diolah Penulis,2024