

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era globalisasi ini, persaingan di dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Dalam bersaing, banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Misalnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal, meningkatkan dengan promosi penjualan serta terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Konsep pelayanan merupakan hal penting dalam dunia perbankan. Terutama untuk menghadapi persaingan antar bank, maka bank menggunakan cara bagaimana pelayanan bank tersebut terhadap nasabah. Nasabah tidak hanya merasa puas terhadap produk yang ditawarkan oleh suatu bank, akan tetapi pelayanan juga mempengaruhi kepuasan seorang nasabah. Kualitas pelayanan terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat membantu suatu bank untuk mencapai suatu target yang ingin dituju. Adapun target yang ingin dituju tersebut antara lain berupa meningkatnya kepuasan nasabah, mempertahankan nasabah yang potensial dan menguntungkan, meningkatnya jumlah nasabah, mendapatkan nasabah baru dan tercapainya

konsep pelayanan yang dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono, (2014:60) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekpektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

Namun dalam kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan kegagalan pelayanan dapat menimbulkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Ketidakpuasan nasabah tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada bank yang bersangkutan, namun banyak juga nasabah yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada disekitarnya atau bahkan memberikan keluhan tersebut ke media elektronik sehingga menyebabkan tercorengnya nama bank tersebut.

Oleh karena itu, hal yang penting sebagai *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah. Nilai tambah itu antara lain,

memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan terhadap penanganan keluhan-keluhan nasabah.

Menurut Danang Sunyoto (2015:226) Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik perlu dilakukan secara terus menerus untuk mempengaruhi perilaku karena bila kepuasan nasabah meningkat maka kesetiaan nasabah juga meningkat.

Maka dari itu sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal atau tidak berpindah ke bank lain serta berpotensi untuk menambah tingkat pembelian/konsumsi terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian ini tentang “**Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya**”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi Kualitas Pelayanan pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.
3. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam pelaksanaan Pelayanan PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana solusi menghadapi hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Implementasi Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya
2. Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya
3. Hambatan *Customer Service* dalam pelaksanaan Pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya

4. Solusi *Customer Service* dalam pelaksanaan Pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis berharap agar hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi semua yang berkepentingan, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam penulisan tugas akhir selanjutnya yang lebih mendalam, terutama mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung

Manfaat bagi perusahaan yaitu dapat dijadikan landasan penulis untuk memberikan saran dan masukan dalam melakukan kegiatan usahanya yang diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan nasabah

- b. Bagi Universitas Siliwangi

Sebagai masukan informasi dalam melakukan pertimbangan dan juga bahan pengetahuan untuk mengkaji topik yang diteliti dan sebagai informasi lebih lanjut yang lebih baik bagi yang akan

melakukan penelitian di masa yang akan datang sehingga mendapatkan gambaran secara khusus, khususnya bagi Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

c. Bagi Penulis

Diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang pelaksanaan Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

#### **1.4. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Tugas Akhir ini dilakukan pada PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Pusat Operasional Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 12 RT.06 RW.02 Kel. Tuguraja Kec.Cihideng Kota Tasikmalaya Telp. (0265)346008

2) Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada saat Kegiatan Magang yang dimulai dari tanggal 22 Desember 2021 sampai 01 Februari 2022. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada table berikut

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

No	Jenis Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Magang																				
2	Ujian Laporan Magang																				
3	Pengajuan Judul TA																				
4	Penyusunan Naskah TA																				
5	Bimbingan Tugas Akhir																				
6	Sidang Tugas Akhir																				

Sumber: Data Diolah Oleh Penulis