

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada saat ini perbankan memegang peranan penting dalam hal kepercayaan masyarakat. Bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito, yang kemudian disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait merupakan hal yang sangat penting, baik dari pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Menurut Kasmir (2014 : 14), Bank adalah “Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”.

Bank memberikan pelayanan jasa perbankan masyarakat agar masyarakat dapat merasa nyaman dan aman dalam menyimpan dananya di bank. Untuk itu pelayanan dan kepuasan nasabah harus menjadi perhatian utama bank, karena dengan memberikan pelayanan yang terbaik, bank akan mendapatkan nasabah baru dan juga dapat mempertahankan nasabah yang ada sekarang.

Keberadaan petugas layanan sebagai ujung tombak dunia perbankan membuat *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:66). Bagi industri perbankan yang mengutamakan pelayanan, maka menjaga kepuasan nasabah adalah nomor satu. Oleh karena itu, menangani keluhan (*handling complaint*) dari nasabah merupakan hal penting, karena hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Ketidakpuasan nasabah tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada nasabah yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada di sekitarnya.

Pelanggan yang tidak puas dan tidak komplain, sekitar 20% menyatakan akan beralih ke perusahaan lain. Sedangkan nasabah yang menyatakan komplain dan kemudian diberikan penyelesaian hanya sekitar 2% sampai 3% yang mempunyai niat untuk pindah ke perusahaan lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan, sebetulnya berterima kasih kepada pelanggan atau nasabah yang lebih suka komplain dan cerewet karena pada dasarnya mereka menginginkan perbaikan kualitas produk atau jasa yang diberikan dari perusahaan ataupun perbankan.

Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya *handling complaint* (penanganan komplain), maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan atau nasabah yang masuk, yang dapat merugikan perusahaan (perbankan).

Setiap perusahaan dalam hal ini adalah perbankan mempunyai prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam menangani keluhan para nasabahnya, tidak terkecuali di Bank BNI KCP Pangandaran. Selama penulis melakukan penelitian di Bank BNI KCP Pangandaran, penulis sempat bertanya kepada *Customer Service* apakah di Bank BNI KCP Pangandaran banyak nasabah yang melakukan komplain. Penulis juga bertanya mengenai bagaimana mereka menyikapi komplain dan cara menyikapinya. *Customer Service* mengungkapkan bahwa di Bank BNI KCP Pangandaran, hanya

beberapa nasabah yang mau melakukan komplain, dan juga walaupun prosedur dan teknik penanganan keluhan nasabah di setiap bank berbeda, akan tetapi tujuannya adalah sama, yaitu demi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan berdampak kepada citra bank yang lebih baik. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang prosedur mengatasi handling complaint yang kemudian di tuangkan dalam bentuk tugas akhir dengan mengambil judul “ **PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI HANDLING COMPLAINT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KCP PANGANDARAN**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP pangandaran.
2. Apa kendala yang dihadapi pada prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran.
3. Bagaimana solusi atas kendala yang terjadi pada prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran.
2. Kendala yang dihadapi pada prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran.

3. Solusi atas kendala yang terjadi pada prosedur *Customer Service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang prosedur *customer service* dalam mengatasi *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Pangandaran dan mengetahui tentang cara penyelesaiannya.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Manfaat bagi peneliti yakni agar peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai cara mengatasi *handling complaint* yang dilakukan *customer service* serta penerapan *handling complaint*

###### **b. Bagi Perusahaan**

Sebagai objek penelitian dapat menggunakan laporan ini guna mengevaluasi dan mengetahui cara mengatasi *handling complaint* yang baik dan benar kepada nasabah.

###### **c. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Berikut adalah identitas lembaga tempat penulis melaksanakan kegiatan penelitian:

Nama Instansi : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Pembantu (KCP)  
Pananjung, Kab. Pangandaran.

Alamat : Jalan Merdeka No.144 Pananjung, Kab.  
Pangandaran, Jawa Barat 46396  
No. Telephone : (0265) 639700  
Website : [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan selama periode 22 Desember 2021  
– 1 Februari 2022 dilakukan selama 30 hari kerja.

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

No	Kegiatan	Bulan Ke:																			
		Februari				Maret				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	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 TA																				
4	Seminar tugas akhir																				
5	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan data pengolahan data																				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																				
8	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir, dan pengesahan tugas akhir																				

Sumber: Data diolah penulis.