

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deponan. Pengertian bank menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa. Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus terpercaya, setiap informasi yang diberikan oleh bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan. Sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan melakukan komplain. Komplain yang dilakukan oleh nasabah akan berdampak pada bank yang bersangkutan, baik dampak positif maupun negatif. Komplain sebagai sarana yang dapat digunakan untuk komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan baik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Saat ini masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar di kalangan nasabah. Oleh karena itu, menangani keluhan (*handling complaint*) dari nasabah merupakan hal penting, karena hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan harus

memperhatikan pelayanan terutama sarana yang mendukung pelayanan tersebut yaitu faktor manusia yang dominan dalam pengelolaan layanan diharapkan dapat memenuhi harapan nasabah.

Keluhan atau komplain nasabah sangat beragam sehingga *customer service* dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus betul-betul sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada suatu bank. Dengan adanya komplain nasabah akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. Penanganan komplain atau bisa dikenal dengan *handling complaint* dalam dunia perbankan adalah menanggapi dan menangani keluhan konsumen atau nasabah. *Handling complaint* biasanya dilakukan dalam *service excellent* sesuai dengan etiket pelayanan. *Service excellent* yang baik berdasarkan etiket pelayanan itu seperti cara berbicara dengan pelanggan harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele baik secara langsung atau melalui telepon. Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting di dalam mempertahankan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang berkaitan erat dan tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh bank karena kualitas jasa layanan merupakan perbandingan antara harapan nasabah dan kinerja suatu bank yang dirasakan nasabah.

*Service excellent* merupakan upaya memberikan layanan terbaik untuk yang berorientasi pada kepentingan pelanggan yang memungkinkan mampu memberikan dan terciptanya kepuasan yang optimal. Selain itu juga memecahkan masalah nasabah dengan mencari solusi yang tepat untuk nasabah.

Maka dari itu seorang *customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah dengan cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Penerapan *service excellent* dapat membuat *customer* atau nasabah merasa puas, nyaman dan bahkan tertarik untuk melakukan kerjasama dengan baik tersebut. Menurut Ruslan (2005:274), “*Excellent Service* (Pelayanan Prima) berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan”. Memahami kepuasan pelanggan memiliki arti penting terhadap perkembangan perusahaan, oleh karena itu sadar akan perannya sebagai ujung tombak perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap nasabah. Untuk itu bagi para karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah memerlukan keterampilan dalam menerapkan teknik-teknik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada nasabah, termasuk teknik menangani keluhan nasabah. Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut tanpa adanya rasa khawatir. Peningkatan kualitas layanan seharusnya secara kontinyu diupayakan oleh seluruh karyawan. Salah satu faktor dalam peningkatan kepuasan nasabah adalah penanganan komplain nasabah. Di samping itu, penerapan *service excellent* yang baik juga akan menjamin keamanan nasabah serta bank itu. Keluhan yang diberikan oleh nasabah merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah. Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh nasabah membutuhkan adanya perhatian ekstra bagi setiap bank yang menerima keluhan untuk

memperbaiki dalam pembuatan produk atau jasa. Penanganan komplain yang baik akan membuat nasabah puas dengan terciptanya kepuasan adalah titik awal dari keberhasilan suatu bank dalam kinerjanya. Penelitian ini menjadi menarik mengingat semua bank pasti memiliki kendala yang bersangkutan dengan nasabah. Maka dari itu Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **“PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT* KEPADA NASBAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan serta waktu yang penulis miliki, penulis membatasi permasalahan yang akan diuraikan dalam laporan Tugas Akhir. Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, penulis membatasi permasalahan dalam tugas akhir, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Apa saja jenis komplain yang terjadi di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana prosedur *handling complaint* di PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana *customer service* dalam menyelesaikan *handling complaint* di PT. Bank Negara Indonesia.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan kegiatan penelitian secara umum yaitu untuk memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya kepada mahasiswa. Sedangkan secara khususnya tujuan dari pelaksanaan praktek kerja ini antara lain :

1. Kasus *handling complaint* yang terjadi di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Prosedur *handling complaint* yang dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Cara *customer service* dalam menangani komplain nasabah di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Bank Neagara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya, penulis harap penelitian ini dapat berguna dan memiliki manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Aspek Teoritis)  
Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan perbandingan antara teori dan praktik untuk penelitian lain yang sejenis sehingga dapat memperbaiki dan menyempurnakan keabsahan pada penelitian ini.
2. Terapan Ilmu Pengetahuan (Aspek Praktis)
  - a. Bagi Penulis  
Dai hasil penelitian ini, penulis jadi lebih mengetahhui ilmu

pengetahuan tentang masalah yang sering terjadi di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Bagi Program Studi

Diharapkan peneliti ini dapat menambah informasi yang nantinya dapat dipakai sebagai studi perbandingan yang ada di Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan dengan kenyataan di lapangan.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan bisnis perusahaan dan menjadi masukan yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan..

d. Bagi Mahasiswa

Menambah pengetahuan dan sebagai sarana ilmu yang diterima dalam perkuliahan untuk di praktikan ke dunia nyata dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lainnya di waktu yang akan datang.

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

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan KHZ. Mustofa No.110, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121. Waktu yang di butuhkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini adalah selama 30 Hari kerja terkecuali hari Sabtu dan Minggu yaitu dimulai dari tanggal 22 Desember

