

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan perbankan semakin ketat dan kuat menuntut pihak bank untuk lebih berani mengambil keputusan serta memaksimalkan kinerja bank agar dapat bersaing untuk menjadi lebih unggul dari bank lain. Penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. (Sari et al., 2020)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November terkait Perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya.

Bank salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perkembangan dan kemajuan sebuah negara tidak lepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan sebagai indikator utama bagi kemajuan ekonomi suatu bangsa. Peranan bank di Indonesia dapat dilihat secara nyata dalam tiap sektor pembangunan, melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh

bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan. (Sari et al., 2020)

Pada saat ini, nasabah lebih kritis dan cerdas dalam menentukan bank yang ingin digunakan sehingga bank perlu memahami kebutuhan serta preferensi mereka dengan lebih mendalam. Maka dari itu, bank harus proaktif untuk menawarkan berbagai solusi dan inovasi untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. (Yanti et al., 2024)

Sebagai perbandingan, beberapa tahun lalu nasabah masih terpuaskan dengan *customer service* dan *teller* yang ramah, tetapi untuk sekarang, nasabah membutuhkan layanan dalam bentuk *electronic* seperti *mobile banking*. (Sari et al., 2020)

Fenomena umum yang sering terjadi disebuah bank adalah keluhan nasabah terkait antrian panjang, pemahaman *frontliner* dalam menyesuaikan karakter nasabah sehingga sulit memahami secara singkat terutama pada nasabah baru, kendala dalam pemahaman komunikasi antara *frontliner* dengan nasabah yang akan menghambat waktu layanan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan terhadap nasabah lain, ketidakmampuan *frontliner* dalam memberikan solusi yang tepat waktu terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

Maka dari itu, seorang *frontliner* diharuskan meningkatkan kualitas layanan dengan bersikap sopan, ramah, perhatian dan santun ketika melakukan

layanan terhadap nasabah agar nasabah merasa semakin puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Frontliner mempunyai kontribusi yang besar dalam membina hubungan yang serasi antara perusahaan dan nasabah. Mereka juga mempunyai peranan besar dalam membantu perusahaan mencapai salah satu tujuan penjualan yaitu meningkatkan jumlah dan kepuasan nasabah. Agar dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik, para *frontliner* perlu dibekali oleh kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan layanan.

Standar layanan menjadi pedoman yang akan digunakan para *frontliner* dalam bekerja, sehingga apabila para *frontliner* memiliki komitmen dalam menerapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika berinteraksi di sebuah bank. Karena tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. (Ramadhayani, 2019)

Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha (Sari et al., 2020). Kualitas layanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas layanan perusahaan tersebut baik. (Chandra et al., 2020)

Penempatan *frontliner* akan menciptakan kesan pertama baik dan buruknya suatu bank. Layanan terhadap nasabah terutama *frontliner* yang dituntut untuk bekerja dengan efektif dan efisien, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Perlu adanya kerjasama yang baik antar karyawan bank untuk menciptakan kualitas layanan yang memuaskan bagi nasabah-nasabahnya. (Nawrah & Indra, 2023)

Zeithaml et al. (1985:47) mengidentifikasi 10 kriteria dalam mengevaluasi kualitas layanan diantaranya adalah *tangibles* (wujud fisik) yaitu berpenampilan menarik sehingga mewujudkan persepsi yang baik dari nasabah, *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk menanggapi dan menangani secara cepat dan tepat pada saat melayani nasabah, *responsiveness* (ketanggapan) yaitu memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada nasabah, *competence* (kompeten) yaitu memiliki pengetahuan terkait produk yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang terbaik, *access* (akses) yaitu kemudahan untuk dihubungi melalui kontak kepada penyedia jasa, *courtesy* (ramah) yaitu sikap perilaku yang diberikan oleh penyedia jasa kepada nasabah, *security* (keamanan) berupa kebebasan dari rasa takut atau bahaya, risiko dan keragu-raguan yang dirasakan oleh nasabah, *communication* (komunikasi) yaitu mendengarkan apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan bahasa yang dimengerti oleh nasabah, *credibility* (dapat dipercaya) yaitu kepercayaan dan kejujuran yang

diberikan oleh penyedia layanan, *understanding the customer* (memahami nasabah) yaitu memunculkan upaya untuk mengenal dan memahami nasabah serta apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya merupakan perpanjangan tangan dari bank bjb dalam memberikan layanan transaksi serta mendukung pengelolaan keuangan daerah, memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga standar layanan prima. Pada bank bjb KCP Tipe B BPKD Kota Tasikmalaya sering terjadi antrian nasabah yang panjang dikarenakan hanya memiliki 1 *teller* di kantor, ketidakmampuan *frontliner* dalam memberikan solusi bagi nasabah karena kurang memahami apa yang diinginkan atau dimaksud nasabah.

Standar layanan menjadi pedoman yang akan digunakan *frontliner* dalam bekerja, sehingga *frontliner* memiliki komitmen dalam menerapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika berinteraksi sehingga kualitas layanan yang mereka berikan mencerminkan citra bank secara keseluruhan.

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, penulis ingin lebih jauh mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh *frontliner* di bank bjb KCP Tipe B BPKAD sehingga terciptanya judul “**Analisis kualitas Layanan yang dilakukan oleh Frontliner di PT. Bank Pembangunan**

**Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Badan
Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan *frontliner* di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya berdasarkan kualitas layanan menurut Zeithaml et al. (1985:47)
2. Bagaimana kendala dari seorang *frontliner* untuk menerapkan kualitas layanan di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana solusi dari kendala yang terjadi oleh *frontliner* dalam menerapkan kualitas layanan di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh *frontliner* di bank bjb Tipe B KCP BPKAD Kota Tasikmalaya
2. Mengetahui kendala apa yang terjadi oleh *frontliner* dalam menerapkan kualitas layanan di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya

3. Mengetahui solusi dari kendala yang terjadi oleh *frontliner* dalam menerapkan kualitas layanan bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pemahaman mengenai kualitas layanan sebagai harapan menciptakan dapat menciptakan ukuran standar kerja yang dapat memberikan karyawan sebuah cara meningkatkan kualitas kerja serta memudahkan perusahaan melakukan evaluasi pada kualitas layanan yang jelas dalam meningkatkan kualitas layanan *frontliner*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Diharapkan bisa menjadi sumber wawasan dan pengetahuan baru yang berhubungan dengan apa saja yang menjadi kualitas layanan yang terjadi pada bank.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan masukan pada kualitas layanan *frontliner* di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya.

3. Bagi Lembaga

Sarana menambah pengetahuan serta menambah informasi pembaca khususnya bagi mahasiswa Jurusan Perbankan dan Keuangan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam rangka penulisan dan penyusunan laporan ini, penulis melakukan penelitian yang di laksanakan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Letnan Harun No.1, Panglayungan, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46134.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Matriks Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2025															
		Februari				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 oleh Penulis, 2025