

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa dari masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang sangat dipercayai masyarakat untuk mengelola dananya, sehingga bank akan semaksimal mungkin untuk melakukan daya tarik yang menarik kepada masyarakat. Selain melakukan daya tarik secara pemasaran bank juga memerlukan kualitas pelayanan yang baik (*Iman & Natasya, 2022:2*).

Dengan berkembangnya perbankan di Indonesia, nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada Lembaga perbankan lain. Menyikapi keluhan nasabah, Bank wajib segera menindak lanjuti dan mengupayakan perbaikan agar permasalahan serupa tidak terulang dikemudian hari. Kekhawatiran terbesar adalah jika nasabah memiliki keluhan namun enggan menyampaikannya, karena hal ini dapat berujung pada pandangan negatif seumur hidup terhadap Bank. Dampak negatif ini berpotensi memengaruhi calon nasabah, serta merugikan bisnis dalam jangka panjang apabila keluhan tersebut tidak terselesaikan. Oleh karena itu, Bank harus

proaktif dalam memperbaiki ketidakputusan layanan dan mengembalikan kepercayaan nasabah yang sebelumnya tidak puas.

Tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi - informasi tentang produk – produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk - produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah merasa bahwa produk perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam - macam (*Muthia Anggraeni, 2022:6*).

Terbuka luas, menjadi peluang dan kesempatan untuk menjadi pekerja namun peluang seorang tenaga kerja yang bisa di andalkan diperusahaan serta mampu menguasai bidang pekerjaan, bertanggung jawab dan berprofesional yaitu suatu sasaran utama bagi perusahaan/instansi. Adapun peluang untuk *Customer Service* menjadi posisi jabatan yang gunanya untuk dapat memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah dengan memberikan informasi dan menyelesaikan kendala yang dihadapi nasabah di suatu bank. Bank adalah sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa dan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh bank akan meningkatkan citra yang baik dan positif di

mata masyarakat sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Seorang *Customer Service* di Bank memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank dengan membina hubungan yang baik dengan masyarakat atau calon nasabah. *Customer Service* dalam melayani nasabah harus berpenampilan menarik sesuai *Standard Operating Procedure* atau biasa disingkat SOP serta dapat meyakinkan calon nasabah agar menjadi nasabah bank tersebut. Kemampuan pada kinerja *Customer Service* harus memiliki sikap baik dalam menyambut nasabah dengan keramahan, kehandalan selama melayani nasabah sampai selesai.

Namun pada Bank BJB KCP Tipe A Pemerintahan Kota Tasikmalaya memiliki ruangan tunggu yang kecil sehingga bila ruangan tunggu atau tempat duduk didalam bank penuh. Maka, nasabah dapat mengambil nomor antrian diluar dan menunggu dihalaman depan kantor Bank BJB yang sudah dipersiapkan agar nasabah merasa nyaman. Dan loyal terhadap kegiatan *Customer Service* yang diperuntukkan dan ditujukan bagi nasabah untuk memberikan kepuasan dengan menyediakan layanan yang dapat memenuhi kegiatan atau kebutuhan nasabah. *Customer Service* sebagai sebuah layanan kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan kepada pihak lain yang berdampak yaitu menjalankan pelayanan di suatu perusahaan atau bank perlu adanya persiapan fisik dan mental bagi seorang mahasiswa untuk menjadi *Customer Service* dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai dasar pengalaman. dalam pekerjaan di masa mendatang karena diperusahaan atau pun instansi

memerlukan seseorang yang produktif dan paham tentang pekerjaan di perusahaan.

*Customer Service* sebagai sebuah layanan kegiatan atau manfaat yang bisa diberikan kepada pihak lain yang berdampak yaitu menjalankan pelayanan di suatu perusahaan atau bank perlu adanya persiapan fisik dan mental bagi seorang mahasiswa untuk menjadi *Customer Service* dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai dasar pengalaman. Dalam pekerjaan di masa mendatang karena diperusahaan atau pun instansi memerlukan seseorang yang produktif dan paham tentang pekerjaan di perusahaan.

*Customer Service* berperan sebagai garis depan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, baik dalam menyampaikan data dan informasi, menangani keluhan, maupun memberikan solusi terhadap permasalahan perbankan. Oleh karena itu, Kinerja *Customer Service* sangat berpengaruh pada reputasi dan kepercayaan nasabah terhadap Bank. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan professional dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak pada kesetiaan nasabah dan pertumbuhan usaha Bank.

Sektor perbankan di era digital ini menghadapi tantangan dan peluang yang terus berkembang. Perkembangan teknologi yang pesat, perubahan perilaku nasabah dan persaingan yang semakin ketat menuntut institusi perbankan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu aspek krusial yang menjadi penentu keberhasilan adalah kinerja

operasional dan strategi pemasaran yang efektif, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas dan kepuasan nasabah.

Di tengah ketatnya persaingan industri perbankan yang didominasi oleh bank swasta dan bank digital, Bank BJB dihadapkan pada tantangan besar untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku nasabah. Nasabah saat ini tidak lagi hanya mengandalkan layanan tatap muka di kantor cabang. Mereka semakin melek teknologi dan menuntut kemudahan, kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi melalui berbagai kanal digital seperti *mobile banking* (aplikasi DIGI by Bank BJB), *internet banking* dan *call center*. Terdapat potensi masalah jika kualitas layanan antara kanal konvensional (tatap muka) dan digital tidak selaras. Nasabah mungkin merasa frustrasi jika keluhan yang mereka sampaikan melalui aplikasi tidak ditangani secepat atau seefektif saat mereka datang langsung ke bank. Hal ini menurut *Customer Service* untuk memiliki pemahaman yang komprehensif, tidak hanya tentang produk, tetapi juga tentang teknis layanan digital. Banyak nasabah, terutama dari generasi yang lebih tua, mungkin masih belum terbiasa dengan layanan digital. Di sini, *Customer Service* memiliki peran penting sebagai *educator*. Masalah muncul jika *Customer Service* tidak mampu secara efektif membimbing nasabah dalam menggunakan aplikasi atau fitur digital lainnya, yang pada akhirnya dapat menghambat adopsi layanan digital Bank BJB.

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini, penulis mengidentifikasi beberapa area utama yang memerlukan perhatian serius dan dapat menjadi fokus penelitian dalam tugas akhir ini. Secara umum, area tersebut terbagi

menjadi empat pilar utama: Keuangan, Nasabah, Proses Bisnis Internal, dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (*People Development*). Dalam pilar Keuangan, penulis menyoroti pentingnya peningkatan fee-based dana pihak ketiga dan *closing* produk tabungan. *Fee-based* income menjadi sumber pendapatan yang stabil dan diversifikasi bagi bank, mengurangi ketergantungan pada pendapatan berbasis bunga. Sementara itu, peningkatan jumlah produk tabungan yang berhasil terjual (*closing*) adalah indikator langsung dari keberhasilan strategi pemasaran dan kemampuan *sales* bank dalam menjaring nasabah baru. Pilar Nasabah memegang peranan sentral. Penulis melihat bahwa penanganan keluhan (*handling complain*) yang efektif sangat vital untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah.

Keluhan yang ditangani dengan baik dapat mengubah pengalaman negative menjadi positif. Selain itu, *cross-selling* produk dan aktivasi *mobil banking* menjadi strategi untuk memperluas hubungan dengan nasabah dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan digital bank, yang pada gilirannya akan meningkatkan *customer engagement* dan efisiensi operasional. Selanjutnya, pilar Proses Bisnis Internal mencakup dua poin penting: penanganan data yang tidak valid (*invalid data*) dan pelaksanaan standar layanan. Data yang akurat adalah fondasi dari setiap keputusan bisnis. Penanganan data yang tidak valid secara efisien akan mengurangi risiko dan meningkatkan akurasi laporan. Selain itu, konsistensi dalam menjalankan standar layanan memastikan setiap nasabah menerima pengalaman yang seragam dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya memperkuat citra bank.

Terakhir, pilar *People Development* menekankan bahwa semua inisiatif di atas tidak akan berjalan tanpa sumber daya manusia yang kompeten. Pengembangan *soft skill* bagi karyawan, seperti keterampilan komunikasi, negosiasi dan empati menjadi kunci untuk meningkatkan performa mereka dalam berinteraksi dengan nasabah, menjalankan proses bisnis dan mencapai target keuangan. (Supervisor *Frontliner* Bank BJB KCP Tipe A Pemkot Tasikmalaya).

Penulis tertarik untuk menganalisis tentang evaluasi kinerja peran atau pelaksanaan *Customer Service* di Bank BJB KCP Tipe A Pemkot memberikan layanan yang terbaik dan prima terhadap nasabah dan menjadi aset bagi perusahaan dengan berkomunikasi, terampil, ramah dan bisa memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah serta responsive dapat meningkatkan citra perusahaan di mata nasabah sesuai dengan judul yang saya teliti yaitu **“IMPLEMENTASI KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU TIPE A PEMKOT TASIKMALAYA.”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Ada latar belakang masalah diatas dapat diketahui bahwa pelayanan *Customer Service* sangat berperan penting di Bank BJB KCP Tipe A Pemkot Tasikmalaya. Dan adapun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Strategi apa yang dilakukan *Customer Service* Bank BJB dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana prosedur internal Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya dalam menangani dan menindaklanjuti keluhan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* ?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui strategi apa yang diterapkan oleh *Customer Service* Bank BJB dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur internal Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya dalam menangani dan menindaklanjuti keluhan nasabah terkait pelayanan *Customer Service*.
3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya.

## 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis, yaitu :

1. Karyawan Bank BJB terutama pada bagian *Customer Service* mampu mencapai hasil kinerja optimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. tentunya dengan cara meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan yang diberikan sesuai SOP.
2. *Customer Service* dapat menangani masalah nasabah dengan mendengarkan dan memperhatikan dengan baik dan memberikan solusi.
3. *Customer Service* dalam menghadapi nasabah harus selalu menjaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang dalam kondisi apapun terhadap nasabah agar nasabah tetap nyaman dan bekerjasama dengan perusahaan/Bank.

### 1.4.2 Keugunaan Praktis

Dengan adanya penulisan Proposal Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberi manfaat yang berguna kepada pihak-pihak yang berkepentingan, di antaranya adalah:

1. Bagi penulis

Dari penelitian Proposal Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan wawasan dan dapat membandingkan antara

teori dengan pelayanan dari *Customer Service* secara langsung di Bank BJB KCP Tipe A Pemkot Tasikmalaya.

## 2. Bagi Pembaca

Dapat menggunakan Proposal Tugas Akhir ini sebagai informasi bagi pembaca tentang Implementasi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Bank BJB KCP Pemkot.

## 3. Bagi Instansi

Untuk instansi agar Proposal Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam produktivitas karyawan.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemkot Tasikmalaya yang beralamat di JL. Ir. H. Juanda No. 88, Panglayungan, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 4615

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

**Tabel 1. 1 Matriks Jadwal Penelitian**

| N<br>O | Jenis Kegiatan                                                   | Bulan Ke : |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
|--------|------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|
|        |                                                                  | Feb        | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul | Agu | Sep | Okt | Nov | Des |   |   |   |
|        |                                                                  |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   | 2 | 3 | 4 |
| 1      | Pengajuan <i>Outline</i> dan rekomendasi Pembimbing              |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 2      | Konsultasi awal dan menyusun rencana Tugas Akhir                 |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 3      | Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal                    |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 4      | Seminar Proposal Tugas Akhir                                     |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 5      | Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi               |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 6      | Pengumpulan dan pengelolaan data                                 |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 7      | Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir                 |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |
| 8      | Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir dan Pengesahan Tugas Akhir |            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |   |   |   |

Sumber: Data diolah Penulis 2025