

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke pada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta memberikan jasa layanan bank lainnya.

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah. Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang luas adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas. Pada era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan (Jundiani, 2009). Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.

Jasa layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* adalah setiap kegiatan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Gania, 2022:2).

Apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service*. dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan mengatur keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan (Kasmir, 2014).

Peran *Customer service* juga sangat penting dalam kemajuan PT BPR Nusumma lebih berkembang dan memiliki keunggulan berbasis teknologi. Peran *Customer Service* juga sangat penting dalam kemajuan BPR Nusumma cabang Singaparna mempunyai peran penting untuk melayani dan mengatasi keluhan

nasabah mengajukan keluhannya. Berikut adalah tabel pengaduan nasabah pada tahun 2020-2024.

Tabel 1.1
Penanganan *Customer Service* Dalam Komplain Nasabah di PT BPR
Nusumma Kantor Cabang Singarna

Tanggal	Sarana Lisan atau Tulisan	Deskriptif Pengaduan	Status
26/09/2020	Lisan	Kredit/ Hutang Piutang	Selesai
03/11/2020	Lisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
17/11/2021	Lisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
13/07/2022	Lisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
29/12/2022	Tulisan OJK	Permohonan Penurunan Bunga	selesai
06/01/2023	Tulisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
04/02/2023	Tulisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
01/08/2023	Tulisan	Permohonan Penurunan Bunga	Selesai
24//10/2024	Lisan	Permohonan Penurunan Bunga	Proses
22/02/2024	Tulisan	Keringanan Penurunan Bunga	Proses
04/04/2024	Tulisan	Keringanan Finalty	Proses

Sumber: Nusumma 2024

Pada tabel 1.1 menunjukkan jenis-jenis pengaduan pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna dari tahun 2020-2024. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang

kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Pengaduan yang sering terjadi di PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna yaitu Kredit Profesi Guru Bersertifikasi, salah satunya nasabah sering komplain mengenai penurunan bunga, namun nasabah tersebut langsung konfirmasi kepada pihak bank tepatnya kepada *customer Service*. Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat merasakan kepuasan atau ketidakpuasan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengambil judul Tugas Akhir “Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah Pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.
2. Bagaimana hambatan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.
3. Bagaimana Solusi untuk menangani hambatan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Peran *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura.
2. Hambatan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura
3. Solusi untuk menangani hambatan *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan dan pengetahuan tentang Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura, serta menjadi bahan masukan bagi penelitian selanjutnya tentang Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah pada BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini untuk menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan penelitian terkait dengan peran *customer service* dalam

menangani keluhan nasabah yang diterapkan di PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah yang dilakukan oleh *customer service*.

2. Bagi BPR

Penelitian ini diharapkan bisa mengenalkan eksistensi BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dan faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah yang dilakukan oleh *customer service* di PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna sehingga dapat menarik lebih banyak lagi minat nasabah dan membuat nasabah merasa nyaman dan pelayanan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan wawasan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam rangka penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini berikut adalah identitas BPR Nusumma tempat penulis melaksanakan kegiatan penelitian.

Nama Instansi :PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna

Alamat : Jl.Raya Timur Borolong No.180 Rt 002 Rw 001 Ds.
Cipakat Kec.Singaparna, Kab.Tasikmalaya 46417

Jawa Barat

Telepon : 0823210005521

Website : www.nusummasingaparna.co.id

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan di PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna dimulai pada Bulan Februari 2024 sampai Juni 2024. Dengan Rincian terlampir sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> 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: Diolah Penulis 2024