BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era modern sekarang perkembangan dunia perbankan bergerak sangat cepat disertai adanya tantangan-tantangan yang luas dan kompleks. Bank harus responsif dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani nasabah. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting di dalam suatu bank karena berpotensi untuk meningkatkan jumlah nasabah. Selain itu, bank harus memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat bersaing dalam lingkungan yang semakin kompetitif dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabahnya.

Customer service mempunyai peranan yang sangat penting pada sebuah perusahaan. Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2017)

Fungsi *customer service* adalah sebagai *Resepsionis customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank, sebagai *deskman customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi, sebagai salesman *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*, sebagai *customer relation officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan

baik dengan seluruh nasabah, sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah (Kasmir, 2014).

Pada saat memberikan layanan kepada nasabah *customer service* bersikap rendah hati dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. kemampuan komunikasi yang baik ini memudahkan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. *customer service* membantu nasabah yang ingin berhubungan dengan bank karena mereka merupakan pelaksana awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. jika nasabah mengalami masalah terkait produk, operasional bank, atau pelayanan yang kurang memuaskan, mereka akan mengungkapkannya kepada *customer service*, yang akan berusaha mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah tersebut.

Keluhan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Keluhan tersebut timbul akibat ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk atau layanan yang diberikan keluhan nasabah merupakan sesuatu yang umum terjadi di sebuah perusahaan ataupun di Lembaga Keuangan khususnya pada bank. Sebagian nasabah melakukan keluhan atau komplain baik terhadap pelayanan, produk-produk bank, maupun operasional bank.

Memahami keluhan nasabah sangat penting untuk diperhatikan karena jika ada salah satu nasabah merasa tidak puas dalam pelayanan atau terhadap produk, hal tersebut akan berdampak negatif bagi bank. Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh sikap dan perilaku petugas bank terutama *customer*

service yang merupakan wajah terdepan bagi sebuah bank. Ketika nasabah menyampaikan keluhannya sangat penting untuk diperhatikan, dalam menangani keluhan harus menunjukkan perasaan empati sehingga nasabah merasa puas dan diperhatikan.

Peranan *customer servis* dalam konteks ini yaitu kemampuan *customer servis* dalam mengidentifikasi keluhan nasabah dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dikeluhkan oleh nasabah itu menjadi sangat penting. Identifikasi yang terhadap keluhan nasabah dapat membantu bank dalam mengambil langkah-langkah tepat yang diperlukan dalam mencegah potensi masalah yang lebih besar di masa mendatang.

Masalah yang sering dihadapi oleh *customer service* dalam keluhan nasabah seperti ATM tertelan, ATM rusak, ATM terblokir, lupa *password*, dan saldo yang terpotong. Selain keluhan-keluhan tersebut juga masalah pelayanan yang di berikan oleh *customer service* seperti kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal, tidak memperhatikan kepentingan nasabah, dan lambatnya pelayanan yang diberikan, hal tersebut membuat nasabah kecewa.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai topik ini yang pernah diteliti diantaranya. Habu (2021) Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang Limboto. Hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan *customer service* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di PT Bank Sulutgo Cabang Limboto sebab dengan memberikan pelayanan yang baik bukan hanya dapat memberikan kepuasan nasabah sekaligus dengan menjadikan nasabah loyal terhadap PT Bank Sulutgo Cabang Limboto. Faidatur

(2022), Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. Hasil penelitian diketahui bahwa *customer service* harus ramah dan cepat tanggap terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik dan selalu membantu dalam menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak BPRS Bhakti Sumekar KC Jember. Selain itu hasil penelitian juga diketahui bahwa faktor yang menghambat terkait mengatasi keluhan nasabah yaitu faktor pengetahuan dan kurangnya *support system*. Devi (2019) Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas). Hasil penelitian menunjukkan *customer service* memiliki peran penting dalam menangani komplain dari nasabah karena *customer service* menjadi perantara antara bank dengan nasabah, *customer service* juga berperan penting dalam menjaga emosi nasabah agar nasabah tersebut tetap menjadi nasabah yang loyal.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul:
“Peranan *Customer Service* dalam Mengidentifikasi dan Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya?

2. Apa hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya?
3. Apa solusi yang diberikan oleh *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan permasalahan yang ada pada identifikasi masalah di atas, tugas akhir ini disusun dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui solusi yang diberikan oleh *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mempunyai nilai kegunaan yakni bagi:

1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Pengembangan ilmu pengetahuan (aspek teoritis). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dan perbandingan

antara teori dengan praktik, khususnya materi *customer service* yaitu tentang Peranan *Customer Service* dalam Mengidentifikasi dan Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian yang terkait dan sebagai acuan sebelum memasuki dunia kerja perbankan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan.

2. Bagi Universitas

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan kepastakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan kajian untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meninjau kinerja *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Tasikmalaya tepatnya di Jl. HZ. Mustofa No. 110, Yudanegara, kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121

1.5.2. Jadwal Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam waktu bulan terhitung dari bulan Februari hingga bulan Mei 2024.

Tabel 1. 1

Kegiatan Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	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 judul 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