

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara sederhana pengertian Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 18 November tentang Perbankan yang dimaksud dengan Bank ialah “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang keberhasilannya ditentukan dari pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan minat konsumen (nasabah) untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut. Setiap perusahaan mempunyai standar pelayanan yang berbeda-beda dalam menjalankan kegiatan usahanya. Bagian paling penting dalam dunia perbankan yang perlu diperhatikan ialah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan inilah yang akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan, sebaliknya jika pelayanan terhadap nasabah tidak sesuai dengan standar atau dalam kata lain pelayanan yang buruk maka akan berdampak buruk juga bagi perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan dalam pelayanan terhadap nasabah, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang bisa berkembang serta disiplin sesuai dengan fungsi dan standar operasional yang telah ditetapkan, dengan begitu diharapkan dapat berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan di suatu perusahaan. Pada setiap Bank memiliki *jobdesk* yang disebut

dengan *Frontliner (customer service, teller, security)* yang tersebar diseluruh kantor cabang-cabangnya.

Adapun Pengertian *Frontliner* menurut Tarmoezi (2000) ialah “*frontliner* merupakan barisan paling depan yang memiliki aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu/ konsumen (nasabah) tersebut”.

Frontliner mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan karena merupakan suatu ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam menarik minat konsumen (nasabah) dengan pelayanannya yang prima. *Frontliner* menjadi faktor paling pertama dalam pembentukan citra positif perusahaan di mata para nasabahnya. Karena ketika *frontliner* dapat melayani nasabahnya dengan baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanannya maka akan lebih banyak lagi nasabah yang datang dan mempercayakan dananya untuk disimpan di bank tersebut.

Kepuasan nasabah sudah menjadi komitmen perusahaan perbankan agar para pemilik dana memilih menempatkan dananya pada bank yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Semakin berkembangnya bank tersebut maka akan semakin diimbangi dengan meningkatnya pelayanan kepada para nasabah. Oleh karena itu pada setiap bank mempunyai standar pelayanan yang berbeda-beda. Standar yang diterapkan di suatu bank memiliki beraneka macam diantaranya standar penampilan, pengucapan salam (greetings), standar prosedural dan lain-lain.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk adalah sebuah institusi bank milik daerah dalam hal ini adalah perusahaan BUMD yang didirikan pada tanggal 20 Mei tahun 1961 di Indonesia. Pada struktur organisasinya, PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang saat ini dijabat oleh Yuddy Renaldy.

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) *frontliner* sendiri terdiri dari *costumer service*, *teller*, dan *security* jika dilihat dari tugas masing-masing perannya, *costumer service* bertugas memberikan pelayanan terbaik dan menjaga hubungan baik dengan nasabahnya, melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah, melakukan handling complain dalam segala bentuk complain dari nasabah, serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan. Sementara itu tugas seorang *teller* adalah membantu nasabah dalam melancarkan transaksi seperti pelayanan yang bersifat finansial, setoran, tarikan, pengiriman uang. Dan tugas seorang *security* adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/tempat kerjanya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya.

Pada bagian *frontliner* ini, penampilan diri serta pelayanan terbaik adalah hal yang penting untuk dilakukan. Jika seorang *frontliner* tidak dapat menampilkan pelayanan terbaiknya kepada nasabah maka hal ini akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang. Berdasarkan permasalahan tersebut hal ini layak untuk dijadikan bahan obyek penelitian oleh penulis yang tertarik untuk menyusun

laporan tugas akhir dengan judul “Peranan *Frontliner* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dari penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Peranan *Frontliner* dalam upaya meningkatkan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.
2. Hambatan apa yang dihadapi *Frontliner* dalam Melaksanakan Pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.
3. Bagaimana upaya penyelesaian dari hambatan yang dialami oleh *Frontliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui sejauh mana peranan *Frontliner* dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

2. Mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *Frontliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

3. Mengetahui bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh *frontliner* dalam menghadapi hambatan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat meskipun hanya sebuah tulisan sederhana :

1. Bagi Peneliti

Hasil penulisan ini bisa digunakan sebagai media pembelajaran serta menambah wawasan dalam bidang penelitian mengenai peranan *frontliner* dalam upaya meningkatkan pelayanannya.

2. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan feedback, masukan, sumber informasi, dan ide bagi pihak bank dalam meningkatkan pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya serta untuk mempertahankan pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa depan yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian berlokasi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Indihiang yang beralamat di Jl. Ibrahim Adjie No.224, Sirnagalih, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat, 46151.

Tabel 1.1
Matriks Waktu Penelitian

| No | Uraian | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | |
|----|--|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pelaksanaan Kegiatan penelitian (magang). | ■ | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penyusunan Draft dan sidang Laporan Hasil Kegiatan Magang. | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengajuan Judul | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 4 | Pengumpulan Data | ■ | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 5 | Pengolahan Data | | | | | | | | | ■ | | | | ■ | | | |
| 6 | Bimbingan | | | | | | | | | ■ | | | | | | ■ | |
| 7 | Penyusunan Draft awal Tugas Akhir | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 8 | Siding Tugas akhir | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 9 | Penyusunan Draft Tugas Akhir Akhir | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |

Sumber: Olahan Hasil Penulis, 2021

