

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perbankan saat ini bergerak sangat cepat disertai adanya tantangan-tantangan yang luas dan kompleks. Bank harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani nasabah. Di dalam suatu bank, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan jumlah nasabah. Bank harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif dan menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabahnya.

Karena pada dasarnya tujuan pelayanan pada perbankan itu adalah untuk melayani nasabah dengan baik, melayani nasabah atau pelayanan yang terbaik itu maksudnya adalah bagaimana bank melayani para nasabahnya dengan standar-standar pelayanan jasa keuangan agar dapat meraih nasabah sebanyak mungkin sehingga mampu menghasilkan keuntungan yang semaksimal mungkin.

Secara umum *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi. Dalam kaitan tersebut tentunya, bank memiliki *Customer Service* yang bertugas memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah agar nasabah mampu memenuhi

apa yang diinginkannya, memberikan penjelasan mengenai Bank BRI, dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, selain itu *Customer Service* juga bertugas mendengarkan semua keluhan yang diajukan oleh nasabah dan harus mampu memberikan penyelesaiannya. Kinerja *Customer Service* sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Customer Service yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah mampu memberikan pencitraan positif terhadap Bank tersebut, sehingga mampu menarik hati nasabah untuk menjadi nasabah di Bank BRI, mampu meningkatkan keuntungan pada Bank BRI Unit Jatinangor, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

Namun pada faktanya yang terjadi sering ditemukan *Customer Service* tidak bersikap seperti seharusnya. Bahkan sering ditemukan *Customer Service* yang cuek, sombong, jarang senyum, tidak bersikap ramah terhadap nasabah yang terjadi bukan memberikan kesan yang baik tetapi memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik.

Seorang *Customer Service* harus mampu mengenali karakter semua nasabah yang datang keperusahaan. Seorang *Customer Service* harus berusaha sebaik mungkin melayani setiap nasabah yang berbeda. Seorang *Customer Service* harus mampu bersikap akrab, ramah, sopan, dan harus berbahasa yang baik. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan *Customer Service* tersebut.

Pelayanan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan atau nasabah. Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan pelanggan loyal, harus mempertahankannya dengan segala cara. Karena mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit dengan mencari pelanggan baru.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT JATINANGOR”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan menjelaskan permasalahan yang menjadi bahan pembahasan dalam praktik kerja ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana standar kinerja *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.
2. Bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.
3. Apa Hambatan dan Solusi yang Dihadapi *Customer Service* Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam praktik kerja ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui standar kinerja *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor
2. Untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.
3. Untuk mengetahui Hambatan dan Solusi yang Dihadapi *Customer Service* Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan tugas akhir ini disusun dengan harapan memberikan kegunaan baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoritis, Tugas Akhir ini berguna sebagai pengembangan konsep ilmu pengetahuan. Secara praktis Tugas Akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai objek dalam penelitian ini

2. Bagi Universitas Siliwangi

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta memberikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan kepastakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Siliwangi dalam

upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan kajian untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

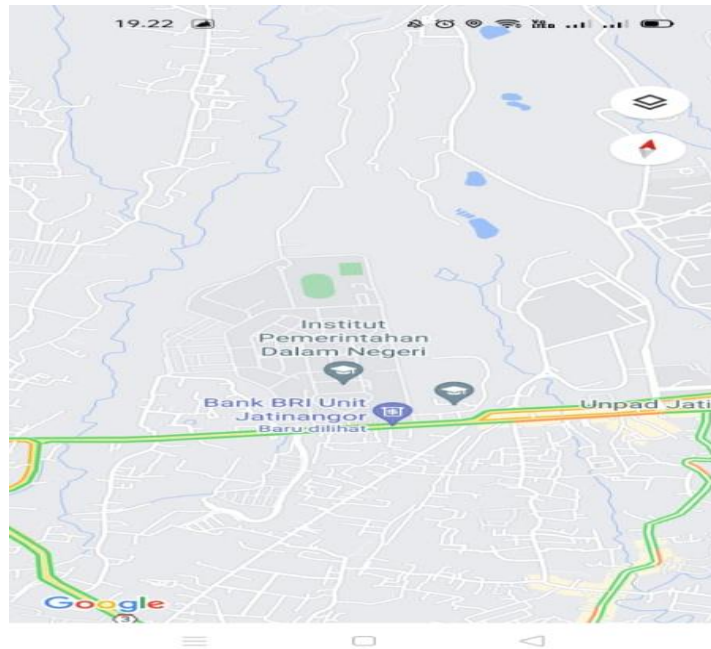
3. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor

Bahan evaluasi bagi BRI Unit Jatinangor terhadap upaya – upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi untuk mencapai kepuasan nasabah BRI Unit Jatinangor.

1.5 Lokasi dan Penelitian

1.5.1 Lokasi Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor yang beralamat di Jalan Raya Jatinangor No. KM 20, Cibeusi, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45363. yang secara detail dapat dilihat pada Gambar 1.5 Lokasi Penelitian Dimana jarak antara lokasi kampus Universitas Siliwangi dengan lokasi magang sekitar 94 Kilometer.



Gambar 1.5.1 Lokasi Penelitian

er : Google Maps 2021

1.5.2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Penelitian dimulai dari kegiatan pelaksanaan magang dengan metode penelitian *participant observer* atau meneliti dengan cara mengamati kegiatan atau operasional di Kantor pada tanggal 1 Februari sampai 17 Maret 2021. Selanjutnya pengumpulan data dengan cara *depth interview* dan penyusunan Tugas Akhir. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada

Tabel 1.5.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan		
		Maret	April	Mei

