

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam memperebutkan nasabah bank di Indonesia bisa dikatakan sangat ketat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya bank yang ada, baik bank BUMN maupun swasta dengan berbagai produk yang menawarkan banyak kemudahan dan fasilitas kepada nasabah agar mereka dapat berinvestasi di bank. Selain banyaknya kemudahan dan fasilitas yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya dalam menjaga loyalitas nasabah adalah sistem pelayanannya. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan oleh instansi atau individu kepada konsumennya yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dikatakan prima apabila mampu memuaskan terhadap pihak yang telah dilayani.

Customer Service mempunyai peranan yang sangat penting pada sebuah perusahaan. Dalam lingkup perbankan, tugas utama *Customer service* adalah melayani dan membangun hubungan dengan masyarakat. Pengertian layanan secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. *Customer service* juga harus mempunyai kemampuan dalam mempertahankan nasabah lama tetap menjadi nasabah bank, dan harus memiliki keterampilan dalam mengajak nasabah baru untuk mempercayakan dananya kepada pihak bank. *Customer service* merupakan garda terdepan sebuah bank. Sebagai

customer service tentunya harus mempunyai pengetahuan dalam memberikan informasi seputar produk dan jasa bank secara jelas dan mudah dimengerti kepada nasabah, *customer service* harus mampu mengatasi disetiap permasalahan dan keluhan yang diajukan oleh nasabah. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan hal yang perlu dilakukan oleh *customer service* adalah menjadi pendengar yang baik, dalam berbagai situasi dan kondisi harus tetap tenang, bertindak secepat dan sebaik mungkin, dan mengesampingkan ego serta perilaku yang dapat mengecewakan nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah dilakukan.

Handling Complaint atau penanganan keluhan merupakan upaya dalam memberikan solusi terhadap *feedback* kurang baik dari pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh *customer service*. Kinerja pelayanan pada bank perlu diperhatikan kualitasnya, karena baik buruknya pelayanan akan mempengaruhi dampak pada pekerjaan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan daya saing dan citra positif terhadap bank tersebut.

Memahami keluhan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan. Ketidakpuasan satu orang nasabah bisa berdampak buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas atau kecewa saat diberikan pelayanan tidak baik oleh petugas bank akan berbicara kepada orang lain, yang bisa mengakibatkan bank tersebut terlihat kurang baik dari pandangan nasabah. Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh sikap dan perilaku petugas bank terutama *customer service* yang merupakan wajah terdepan bagi sebuah bank. Memahami keluhan nasabah merupakan sangat penting untuk diperhatikan, dalam menangani keluhan harus

dibarengi dengan sikap yang menunjukkan perasaan empati kepada nasabah yang mengajukan keluhan sehingga nasabah merasa puas dan diperhatikan. Apabila dalam penanganan keluhan tidak berhasil atau nasabah tidak puas saat diberikan layanan akan berdampak pada reputasi bank yang bersangkutan.

Seorang *customer service* dalam melakukan penanganan keluhan harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah terjadi ketika sesuatu yang diharapkan oleh nasabah dapat terpenuhi sesuai dengan keinginannya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah berfokus pada lima dimensi yaitu, *tangibles* (bukti langsung), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Pelayanan memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, *customer service* harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu dengan cara memposisikan dirinya sebagai nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan terciptanya kepuasan dari nasabah. Bagi perusahaan perbankan dalam rangka meningkatkan eksistensi perusahaan dengan cara memberikan kepuasan kepada nasabah, selain itu kepuasan nasabah memberikan kepercayaan kepada perusahaan untuk tetap menggunakan jasa perbankan bank tersebut.

Penanganan keluhan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan menunjukkan perasaan seseorang baik itu senang ataupun kecewa yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau produk dengan harapan nasabah. Kepuasan nasabah tercipta apabila keberhasilan penanganan keluhan dapat dilakukan.

Adapun masalah yang sering dihadapi oleh *customer service* dalam keluhan seperti ATM Rusak, ATM terblokir, lupa password, dan saldo yang terdebet. Selain itu, ada juga permasalahan yang dilakukan oleh *customer service* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan tidak maksimal, tidak memperhatikan kepentingan nasabah, dan lambatnya pelayanan yang diberikan. Hal itu membuat nasabah kecewa atas layanan dalam penanganan keluhan yang diberikan *customer service* sehingga loyalitas nasabah terhadap bank bersangkutan akan berkurang.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai topik ini yang pernah diteliti diantaranya. Ken Ati Shofianti (2016) *Prosedur Handling Customer Complaint* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, Hasil penelitian diketahui bahwa *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung sudah menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabah saat melakukan *complain* utamanya *customer service* mengacu pada SOP perbankan yang sudah ada sehingga nasabah merasa terlayani dengan baik. Sri Imelda (2017) *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin belum memuaskan sehingga nasabah belum loyal kepada bank karena pelayanan yang diberikan *customer service* tidak mengutamakan kepentingan nasabah dan pelayanan yang diberikan tidak secara cepat dan tepat sesuai waktu yang dihasilkan. Untuk menangani masalah tersebut harus memberikan edukasi kepada karyawan berdasarkan konsep dimensi kualitas pelayanan sebagai penentu tingkat kepuasan nasabah seperti *tangible* (bukti fisik),

empathy (empati), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Kemudian, Yemi Marleza (2020) Peranan *Customer Service* dalam mengatasi Keluhan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu, hasil penelitian diketahui bahwa peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah sangat penting karena dalam pelaksanaannya dilakukan sebaik mungkin agar keluhan yang diajukan nasabah dapat diatasi dengan cepat. Nasabah yang mengajukan ke bank terkait merasa puas dengan penanganan yang diberikan *customer service*.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul: **“Peranan *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana Peranan *Customer Service* dalam *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut?

3. Bagaimana Solusi yang diberikan *Customer Service* terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Peranan *Customer Service* dalam *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.
3. Bagaimana Solusi Yang Diberikan *Customer Service* Terhadap Kendala Dalam *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dilakukan penulis untuk memberikan pengetahuan terutama dalam hal pelayanan, sehingga *Customer Service* dalam melaksanakan kegiatannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap solusi yang telah

diberikan atas kendala yang telah diselesaikan dengan baik dan efektif. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pandangan baru dalam etika pelayanan yang dilakukan oleh pihak perbankan kepada nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan manfaat untuk mengetahui peranan yang dilakukan *customer service* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.

b. Bagi Bank Rakyat Indonesia

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan disetiap keluhan yang ada di Bank tersebut. *Customer service* juga harus berupaya dalam mempertahankan etika pelayanan sesuai SOP dengan baik tanpa membandingkan antar nasabah.

c. Bagi Nasabah

Diharapkan penelitian ini memberikan pandangan kepada nasabah terhadap bagaimana proses dan prosedur dilakukan oleh *customer service* dan diharapkan juga nasabah lebih kooperatif pada saat pelayanan sedang diberikan agar terciptanya keharmonisan.

d. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam pemberian pelayanan yang sesuai dalam etika pelayanan nasabah dan mengetahui penyelesaian atau solusi disetiap masalah yang diajukan oleh nasabah tanpa membedakan antar nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Garut tepatnya di Jl. Raya Wanaraja Kec. Wanaraja dengan mengambil objek pada Bank Rakat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja.

Tabel 1.1
Matriks target Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Februari			Maret			April			Mei		
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendais pembimbing			■									
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan				■	■							
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA						■	■					
4	Seminar Tugas Akhir								■				
5	Revisi 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: data diolah oleh penulis