

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan persaingan yang cukup ketat terkecuali pada sektor perbankan. Hal ini karena adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada perbankan dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik konvensional maupun syariah. Oleh karena itu Sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor yang berperan sangat penting dalam situasi saat ini. Dengan begitu mendorong perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan kewajibannya terutama dalam hal memperoleh kepercayaan masyarakat akan produk dan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah “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 rakyat banyak.”

Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal ini pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling penting dalam menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra

perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya, karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS) (Kasmir, 2017:250)

Jadi *Customer Service* merupakan seorang pegawai bank yang menyediakan pelayanan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan informasi secara jelas, lengkap, cepat dan tepat kepada nasabah. Selain itu juga, dengan selalu bersikap sopan santun, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah.

Maka dari itu, dalam mendukung usaha perbankan di tengah-tengah situasi persaingan yang sangat ketat ini perusahaan perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Seperti *Customer Service* yang merupakan ujung tombak , dan ganda terdepan pada setiap bank harus memberikan pelayanan terbaik pada nasabah karena pentingnya sebuah pelayanan terbaik yang diberikan *Customer Service* pada nasabah baik itu dari segi perilaku, persiapan serta penjelasan pada saat melayani nasabah. jika suatu perusahaan memberikan pelayanan terbaik maka nasabah akan setia terhadap perusahaan bahkan memberikan rekomendasi pada orang lain hal tersebut tentunya bisa menguntungkan perusahaan.

Sehubungan dengan pentingnya pelayanan *Customer Service* pada nasabah, sebagai Mahasiswa Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan maka dari itu penulis akan memaparkan penjelasan dan bahasan tugas

akhir ini dengan judul **“PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG CIAMIS”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka Pokok masalah yang hendak dikaji dalam Tugas Akhir yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.
2. Bagaimana Hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.
3. Solusi yang dapat ditempuh untuk mengatasi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan identifikasi masalah di atas, Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis
2. Hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.

3. Solusi yang ditempuh atas hambatan pelayanan *Customer Service* di PT.Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.

1.4.Kegunaan Penelitian

Tugas Akhir ini disusun dengan harapan dapat memberikan kegunaan dan Bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dalam bidang ekonomi, dan memperdalam khasanah pengetahuan dan keilmuan dalam kajian studi ilmu perbankan dan Keuangan. Khususnya pada bidang pelayanan *Customer Service*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai acuan dan tolak ukur sejauh mana pemahaman dan penguasaan mahasiswa terhadap materi perkuliahan yang diberikan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi akademik untuk meningkatkan mutu pendidikan pada Universitas Siliwangi.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana untuk meningkatkan kepedulian dan partisipasi dunia usaha dalam memberikan kontribusinya dalam pendidikan nasional.

c. Bagi Universitas Siliwangi

Menambah informasi dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa mengenai pelayanan *Customer Service*.

1.5.Lokasi Dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.71, Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211. Waktu penelitian dimulai pada jam 08.00 sampai dengan 17.00 WIB terhitung 8 jam kerja. Dengan masa 30 hari kerja yang terhitung awal penelitian pada tanggal 22 Desember 2021 sampai 01 Februari 2022.

Tabel 1.5

Waktu Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir 2022

No	Kegiatan	Bulan																				
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajua kegiatan penelitian																					
2	Pelaksanaan kegiatan penelitian																					
3	Pengumpulan laporan penelitian & pengajuan SK pembimbing																					
4	Penerimaan SK pembimbing & pengajuan judul TA ke pembimbing 1 & pembimbing 2																					
5	ACC judul TA Pembimbing 1 & pembimbing 2																					
6	Pengumpulan dan pengolahan data																					
7	Penyusunan Tugas Akhir																					
8	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA																					
9	Ujian TA, revisi TA dan pengesahan TA																					

Sumber: (Data diolah penulis)