

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Secara sederhana pengertian Bank menurut Undang-Undang RI Nomer 10 tahun 1998 tanggal 18 November tentang Perbankan yang di maksud dengan Bank ialah “badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup masyarakat banyak”.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan 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. 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 (*costumer service, teller, security*) yang tersebar diseluruh kantor cabang-cabangnya.

Frontliner mempunyai peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan karena merupakan suatu ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam

meningkatkan minat konsumen (nasabah) dengan pelayanan yang prima. *Frontliner* menjadi faktor paling terdepan dalam pembentukan citra positif perusahaan di mata konsumen (nasabah). Karena ketika *frontliner* dapat melayani nasabah dengan baik maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan maka akan lebih banyak lagi nasabah yang datang dan mempercayakan dananya untuk di simpan di Bank tersebut.

Kepuasan nasabah sudah menjadi komitmen perusahaan agar para pemilik dana memilih menetapkan dananya pada Bank yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Semakin berkembangnya Bank tersebut maka akan semakin di imbangi juga dengan meningkatnya standar pelayanan yang berdeda-beda di setiap Bank. Standar yang di terapkan di suatu Bank memiliki beraneka macam diantaranya standar penampilan, pengucapan salam (*greetings*), standar prosudural dan lain-lain.

Dari pengalaman penulis, penulis menemukan di salah satu Bank ada salah seorang pegawai Bank tidak bersikap ramah kepada nasabah yang sedang bertransaksi bersama pegawai tersebut. Pada bagian *frontliner* ini, penampilan diri serta pelayanan terbaik adalah hal yang penting untuk dilalukan. Jika seorang *fontliner* tidak dapat menampilkan pelayanan terbaiknya kepada nasabah maka hal ini akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *fontliner* di suatu Bank.

Berdasarkan urain di atas maka penulis bermaksud membuat tugas akhir dengan mengambil judul “**Peranan *Frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank BJB KCP Yantap Kab. Garut**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan urain dalam latar belakang di atas, maka penulis akan mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa peran *fortliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap
2. Apa kendala yang di temui pada pelaksanaan peran *fortliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap
3. apa solusi yang di lakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi pada pelaksanaan *fortliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Sejauh mana penerapan *frontliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap.
2. Kendala yang di temui pada pelaksanaan peran *fortliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap.
3. Solusi yang di lakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi pada pelaksanaan *fortliner* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Yantap.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai media pembelajaran serta menambah wawasan dalam bidang penelitian mengenai peran *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk kantor Cabang Pembantu Yantap.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *feedback*, masukan, sumber informasi, dan ide bagi pihak Bank dalam meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya serta 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 Yantap yang beralamat di jalan patriot. Blok Patriot, sukagalih. Kec. Tarogong kidul. Kab Garut.

Tabel 1. 1

Waktu Pelaksanaan Laporan Tugas Akhir

No	Kegiatan	Bulan Ke															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Outline Dan Rekomendasi Pembimbing																
2	Konsultasi Awal Dan Rencana Menyusun Kegiatan																
3	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Ta																
4	Pengumpulan Dan Pengolahan Data																
5	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, Revisi Tugas Akhir, Dan Pengesahan Tugas Akhir																

Sumber : Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan

Fakultas Ekonomi