

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bimbingan dan Konseling sebagai profesi dalam kenyataannya berkembang luas di Amerika, lebih dari kondisinya di Indonesia. Bimbingan dan Konseling di Indonesia diperkenalkan pertama kali dalam dunia pendidikan, khususnya sekolah. Dewasa ini Bimbingan dan Konseling terus bergerak untuk mengembangkan diri menuju efektivitas. Hal ini dipicu oleh adanya fenomena kehidupan global yang sudah tidak dapat ditawar lagi. Dampak dari tantangan yang muncul adalah keharusan bagi siapa saja untuk berbenah diri dan melakukan upaya-upaya hidup yang lebih profesional, termasuk gerakan pengembangan Bimbingan dan Konseling.

Bimbingan dan Konseling diharapkan lebih profesional, terutama dalam tugasnya memberikan layanan bantuan. Layanan bantuan yang diberikan tidak hanya semata-mata tugas kewajiban profesi yang melekat pada status sebagai petugas Bimbingan dan Konseling. Layanan bantuan tersebut hendaknya juga memfokuskan pada kepuasan pihak yang menerima layanan, dalam hal ini adalah konseli. Manajemen layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu konsep manajemen yang diharapkan mampu mengembangkan tugas Bimbingan dan Konseling dalam memberikan layanan bantuan.

Kehidupan manusia abad 21 yang ditandai dengan kehidupan global sudah ada di depan mata. Era global yang dimotori oleh tiga mesin globalisasi yaitu kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi, pasar modal dan kemajuan bidang manajemen telah membuat dunia menjadi transparan (Suarjo, 2018). Kondisi globalisasi itu memberikan gambaran dunia seakan-akan tanpa batas. Kemajuan teknologi informasi memberikan dampak pada semakin derasnya arus informasi yang dapat diterima.

Selain itu, kemajuan teknologi informasi membawa manusia kepada suatu kenyataan bahwa untuk mampu bertahan dalam era persaingan yang semakin ketat manusia harus selalu memperbaiki diri dan mengembangkan diri. Perbaikan dan pengembangan diri tersebut perlu dilakukan secara terus menerus melalui proses belajar. Menurut Tim ABKIN (2019), proses belajar menjadi proses sepanjang hayat (*lifelong learning*) dan menyangkut seluruh aspek kehidupan sejangat hayat (*lifewide learning*). Belajar sepanjang hayat dan

sejagat hayat adalah proses dan aktivitas yang terjadi dan melekat dalam kehidupan manusia sehari-hari, karena dia selalu dihadapkan kepada lingkungan yang selalu berubah yang menuntut dia harus selalu menyesuaikan diri, memperbaiki, mengubah dan meningkatkan mutu perilaku untuk dapat memfungsikan diri secara efektif di dalam lingkungan. Untuk itu, agar mampu bertahan dalam kancah persaingan lingkungan dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul.

Profesi Bimbingan dan Konseling sebagai salah satu profesi yang berperan dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia memegang peranan penting. Bimbingan dan Konseling memegang tugas dan tanggung jawab untuk mengembangkan lingkungan perkembangan, membangun interaksi dinamis antara individu dan lingkungannya, membelajarkan individu untuk mengembangkan, memperbaiki dan memperhalus perilaku (Tim ABKIN, 2019). Dalam perspektif Bimbingan dan Konseling, kunci dasar untuk mencapai tujuan ini adalah perspektif baru tentang bimbingan dan konseling yang berorientasi pada kemudahan individu dalam

- 1) mengakses informasi bermutu tentang kesempatan belajar,
- 2) memberikan bantuan pribadi untuk mengintegrasikan hidup, belajar dan bekerja, dan
- 3) menumbuhkembangkan individu sebagai pribadi, profesional dan warga masyarakat yang self motivated (Tim ABKIN, 2019).

Meskipun demikian, tugas membelajarkan manusia ini pun tidak akan berhasil apabila profesi Bimbingan dan Konseling sendiri tidak mampu membelajarkan diri untuk melakukan pengembangan profesi. Profesi Bimbingan dan Konseling diharapkan mampu bertahan dalam kancah persaingan lingkungan juga perlu melakukan proses belajar yang terus menerus. Profesi Bimbingan dan Konseling tidak cukup hanya berperan sebagai “pendidik psikhis” dan melakukan layanan bimbingan dan konseling. Profesi Bimbingan dan Konseling justru perlu mengembangkan layanan dengan perbaikan manajemen diri. Seorang dengan kemampuan bimbingan dan konseling diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Salah satu bidang professional yang membutuhkan tenaga profesi Bimbingan dan Konseling adalah Perbankan, dalam dunia perbankan harus mengedepankan pelayanan prima untuk menghadapi pelanggan, menerima keluhan dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Bank BNI 46 sebagai salah satu Perusahaan Perbankan yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara. PT Bank Negara Indonesia sudah berdiri sejak tahun 1946, sebagai perbankan yang sudah lama berdiri dan berkarya PT Bank Negara Indonesia telah membuktikan hasil kerja nyata dan menjaga kepercayaan masyarakat. Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* di Bank Negara Indonesia harus memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan. Pada masa saat ini tidak sedikit masyarakat Indonesia yang beralih memilih mempercayakan tabungannya kepada Bank Swasta atau Asing. PT Bank Negara Indonesia Persero, Tbk yang ada di Lampung merasakan persaingan dalam mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat melalui pemberian layanan yang prima dan berkualitas. PT Bank Negara Indonesia Persero, Tbk menggait wajah muda dengan keterampilan baik dalam melayani masyarakat. Tak jarang perusahaan juga menarik tenaga profesional bimbingan dan konseling agar dapat memberikan pengertian dan pemahaman yang baik kepada nasabah. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka penulisan penelitian ini diberi judul **“Efektivitas Bimbingan Dan Konseling Dalam Layanan Kepuasan Pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk)”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan dengan indikator

1. Tercapainya intensi.
2. Kapabilitas Adaptasi.
3. Kepuasan Kerja.
4. Komitmen

C. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih untuk perkembangan keilmuan, menambah referensi khususnya efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan.

2. Secara Praktis
 - a. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan.
- 2) Sebagai implementasi atas teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dan menambah wawasan peneliti.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumber literasi di perusahaan agar dapat dijadikan referensi dalam mengambil keputusan pada pemilihan tenaga pelayan.

c. Bagi Akademis

Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang bimbingan dan konseling serta memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembaca atau yang berminat untuk mengembangkan dan mengaplikasikannya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan sebagai sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topik-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi tema yang sudah ada.

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk diteliti. Lokasi penelitian ini dilakukan Kantor Bank BNI KCP Lampung, Tanjung Karang. Kota Bandar Lampung, Lampung, 35116. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank BNI KCP Lampung, karena fenomena banyaknya perusahaan perbankan yang memanfaatkan tenaga profesi bimbingan dan konseling untuk staf pelayanan.