

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha lainnya yang semakin ketat dan tajam. Menghadapi persaingan layanan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas dalam layanan akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya yang berkualitas dapat membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan usaha, untuk menjaga ekstensi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti saat ini, yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan yaitu sumber daya manusia yang banyak memiliki kompetensi dalam bidangnya terutama pada pelayanan. Usaha dalam pencapaian tujuannya, perusahaan tersebut akan mengandalkan karyawannya sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Dibandingkan dengan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting. dan dari situlah berbagai ide, kreatifitas, keputusan maupun inovasi itu muncul yang nantinya dapat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Oleh sebab itu, didalam suatu bank perhatian terhadap kepuasan nasabah itu lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi terutama pada *bagian Customer service*. Untuk memenangkan persaingan perusahaan *customer service* harus mampu memberikan kepuasan kepada para Nasabahnya. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya.

Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja pelayanan pada karyawan yang

dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan/bank. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi nasabah, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan.

Kualitas layanan yang baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan nasabah, apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan nasabah, apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan nasabah, maka dapat dikatakan pelayanan itu sangat memuaskan. Kualitas pelayanan yang baik bisa menjadi sarana mempererat hubungan antara pihak bank dengan nasabah. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan harus meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. seperti memaksimalkan pengalaman nasabah hingga merasa nyaman saat diperlakukan dengan baik, jangan sampai nasabah merasakan hal yang sebaliknya. Seperti merasa tidak dihargai dengan pelayanan yang kurang ramah. Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan professional.

Pelayanan yang diberikan mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya pelayanan *Customer Service* dikarenakan *Customer Service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, *Customer Service* lebih banyak berinteraksi langsung kepada nasabah terutama mengenai produk bank yang ditawarkan. *Customer Service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Bagi Bank memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimata nasabahnya. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra 2005). Kepuasan nasabah sebagai evaluasi bahwasannya sesuatu yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek

krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah meningkatnya reputasi bank, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas nasabah. Kepuasan nasabah bisa dinilai atau bisa kita lihat dari pelayanan yang diberikan oleh bank sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

PT. BPD Lampung Cabang Metro mempunyai visi yakni Menjadi BPD komersial yang kompetitif dengan fokus pada pengembangan UMKM dalam kontribusi terhadap pembangunan daerah. Sedangkan misinya ialah 1) Menjadi mitra strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat lampung dan memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*, 2) mempertahankan pangsa pasar *captive market* pada segmen *salary-based loan business* dan *project-based financing* dengan peningkatan kualitas layanan, 3) mengembangkan UMKM dengan fokus pada penguasaan hilirisasi pertanian dan ekosistem pasar secara komprehensif dalam aspek intermediasi finansial, 4) mengembangkan *integrated financial solution* dalam menerapkan *transaction culture* termasuk menjadi Bank devisa, 5) meningkatkan kinerja untuk menjadi Bank BUKU 2 dengan modal minimal Rp 3 triliun, 6) menjalankan tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang baik termasuk dalam aspek sumber daya manusia dan IT.

Berdasarkan dari hasil pra observasi dan hasil pra survey yang dilakukan peneliti terhadap nasabah PT. BPD Lampung Cabang Metro, dari pernyataan 10 responden hampir semua responden menyatakan puas terhadap kualitas layanan dari PT. BPD Lampung Cabang Metro, yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan PT.BPD Lampung Cabang Metro terutama pada Bagian *Customer Service* ini sangat baik dan termasuk cepat pada saat proses transaksi yang dilakukan oleh pihak bank, dan sangat ramah dalam penyambutan Kedatangan Nasabah.

Pada table 1.1 yaitu mengukur pertanyaan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang mana 6 orang menyatakan (YA) yang artinya puas dan 4 orang menyatakan (TIDAK) yang artinya tidak puas.

Table 1.1: Jumlah Responden

Jenis	Jumlah	Pertanyaan	
		Ya	Tidak
Pria	3	9	1
Wanita	2	9	1

(Sumber Data: Pra Riset 2023)

Table 1. 2 : Jumlah Nasabah PT. BPD Lampung Cabang Metro 2019-2023

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	25.358
2020	29.489
2021	29.391
2022	29.556

(Sumber : PT. BPD Lampung Cabang Metro data diolah Tahun 2023)

Tetapi jika dilihat dari table 1.2 perkembangan yang ada pada PT. BPD Lampung Cabang Metro pada tahun 2019-2023 ini mengalami peningkatan yang cukup banyak. Faktor utama yang mempengaruhi jumlah nasabah bertambah adalah dimana pelayanan yang diberikan oleh bank itu sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan para nasabahnya, Sehingga nasabah merasa sangat nyaman. PT. BPD Lampung Cabang Metro juga memiliki produk-produk dimana menjadi keuntungan tersendiri untuk para nasabah dan pihak bank. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak PT. BPD Lampung cabang Metro untuk meningkatkan kualitas layanan Customerservice terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro?
2. Apa saja Hambatan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas layanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat bagi PT. BPD Lampung Cabang Metro, Bagi nasabah PT. BPD Lampung Cabang Metro, manfaat teoritis, maupun bagi peneliti selanjutnya.

Kegunaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi PT. BPD Lampung Cabang Metro
  - a. Memberikan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki PT. BPD Lampung Cabang Metro saat ini.
  - b. Dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah maka dapat diketahui apa yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi oleh PT. BPD Lampung Cabang Metro dan selanjutnya dapat disusun rencana tindak lanjutnya.
2. Manfaat bagi nasabah PT. BPD Lampung Cabang Metro, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru tentang kualitas layanan, Kepercayaan dan nilai nasabah yang diberikan pihak PT. BPD Lampung Cabang Metro dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa yang akan datang.
3. Manfaat Teoritis, Manfaat teritis yakni sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang pelayanan khususnya mengenai kepercayaan nasabah, Kualitas jasa pelayanan Lembaga keuangan, citra Lembaga keuangan dan kepuasan nasabah.
4. Manfaat bagi peneliti selanjutnya, Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk bahan referensi dan sumber informasi agar menjadi suatu penelitian yang lengkap dan dapat digunakan oleh semua pihak yang

terkait. Sehingga dapat dikaji dan dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasannya, peneliti Menyusun sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini. Sistematika penelitian terdiri dari lima bab. Lebih jelasnya penelitian menguraikan sistematikannya sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah yang mendeskripsikan alasan mengapa penulis tertarik dengan objek pembahasan dalam penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

##### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Bab ini akan membahas tentang landasan teori umum dan teori khusus tentang ilmu teori yang sudah dibahas oleh para ahli yang berkaitan dengan tema Tugas akhir yang dipilih.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam Bab ini akan dibahas tentang jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode pengumpulan data selama Tugas Akhir dibuat pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

##### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN :**

Dalam Bab ini akan menguraikan tentang pengolahan data dan pembahasan pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

##### **BAB V PENUTUP :**

Dalam bab ini berisi kesimpulan pengolaan dan pembahasan upaya peningkatan kualitas customer service terhadap kepuasan nasabah pada pt. BPD Lampung Cabang Metro.

##### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**