

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank adalah sebuah lembaga keuangan intermediasi yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar (Kasmir, 2000). Oleh karena itu perusahaan perbankan merupakan sumber utama layanan keuangan. Berdasarkan UU RI No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Hasibuan, 2007). Hal ini juga tidak luput dengan sumber daya manusia yang menjadi landasan penting dalam memberikan pelayanan.

Menurut (Lucas, 2009) secara umum, pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan, mampu dan antusias dalam penyampaian produk dan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan, baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi, untuk hasil akhir yang positif. dalam penyajian pelayanan yang berkualitas, peran *frontliner* tentunya memegang peranan sangat penting dalam keberlangsungan bank karena mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (nasabah).

Oleh karena itu, peningkatan layanan kepada nasabah berperan penting dalam upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan, karena konsumen mempunyai peran yang sangat besar dalam mendukung pendapatan bank baik langsung maupun tidak langsung. Supaya layanan dapat berjalan dengan baik, diperlukannya adanya interaksi dan layanan pelanggan yang baik yang terjadi antara konsumen dengan *frontliner*, baik dalam perkataan, perbuatan, dan sikap. Hal ini dikarenakan layanan perbankan selalu dituntut dalam memenuhi kebutuhan nasabah tanpa mengurangi privasi ataupun integritas nasabah (Mudiyani, BR. 2017)

Staf *frontliner* mempunyai tanggung jawab yang berat mereka adalah ujung tombak perusahaan dalam menghadapi tujuan utama perusahaan (*prospect*) dan nasabah. Staf *frontliner* mempunyai kontribusi yang besar dalam

membina hubungan yang serasi antara perusahaan dan nasabah. Mereka juga mempunyai peranan besar membantu perusahaan mencapai salah satu tujuan penjualan yaitu meningkatkan jumlah dan kepuasan nasabah. Agar dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik para staf *frontliner* perlu dibekali oleh kemampuan dan ketrampilan dalam melaksanakan pelayanan, agar nasabah merasa semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Staf *frontliner* diharuskan untuk sopan, ramah, perhatian, dan santun ketika melakukan pelayanan terhadap nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu bank, karena nasabah merupakan orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi. Apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya, mereka pun akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain. Dan akan menimbulkan efek berantai yang negatif dalam perkembangan suatu bank bahkan bank akan mengalami kerugian yang sangat besar terhadap pendapatan.

Bank syariah Indonesia adalah bank yang tergolong baru, merupakan bank hasil merger dari tiga bank syariah BUMN yaitu MANDIRI syariah, BNI Syariah, BRI Syariah. BSI selalu berupaya dalam operasionalnya untuk menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabahnya.

Bank BSI KC Bandar Jayamulai beroperasi dari 7 Januari 2021 yang tetap berjalan hingga sekarang, melihat dari umur BSI yang masih baru hasil merger baru 1 tahun, Bank BSI mampu meningkatkan kepercayaan nasabahnya hal ini dibuktikan dari hasil pra observasi yang dilakukan oleh peneliti, dari hasil pra observasi yang dilakukan oleh peneliti dikemukakan hal yang mendasari tingginya nilai kepuasan nasabah terhadap pelayanan dari *frontliner* PT Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya dengan menerapkan strategi yang memberikan pelayanan melebihi harapan nasabah, melalui pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan yang dialami nasabah, lalu memberikan penjelasan mengenai produk perbankan serta memberikan informasi tambahan, sehingga nasabah lebih paham dan mengerti produk dan bank syariah Indonesia itu sendiri. Setelah nasabah puas dengan pelayanan hal ini yang akan meningkatkan nilai mutu pelayanan

dan kepercayaan nasabah terhadap *frontliner* PT Bank Syariah Indonesia KC Bandar jaya.

Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan penulis terhadap nasabah PT Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bandar jaya dari 20 responden, hampir sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bandar jaya. Tabel 1.1 mengukur pertanyaan pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan pelayanannya dimana 13 nasabah (YA) berarti puas dan keadaan 7 nasabah (TIDAK) yang berarti tidak puas.

**Tabel 1.1 Jumlah Responden**

Jenis kelamin	Jumlah	Pernyataan	
		YA	TIDAK
Laki-Laki	10	7	3
Perempuan	10	6	4

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “peningkatan kualitas Pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* dalam kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Bagi Penulis**

Meningkatkan pemahaman dan pengetahuan dalam memecahkan masalah tentang peran serta upaya *frontliner* dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

##### **b. Bagi pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak masukan, ide, dan sumber informasi bagi pihak bank syariah Indonesia atau para pegawai bank terkhusus petugas *frontliner* dalam memperbaiki pelayanan terhadap nasabah sesuai SOP sehingga dapat merancang strategi kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan nasabah.

##### **c. Masyarakat**

Penelitian ini dapat menggerakkan masyarakat untuk berani menyampaikan kritik dan saran demi memperbaiki kualitas pelayanan diperbankan