

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan perbankan adalah salah satu sumber utama layanan keuangan. Peran bank adalah menjembatani kesenjangan antara orang yang membutuhkan dan mereka yang memiliki terlalu banyak uang, di samping menyediakan layanan lainnya. Dalam perekonomian global, terdapat pengelolaan sumber daya manusia yang fokus dan fokus pada perusahaan keuangan untuk bertahan hidup. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam operasional suatu organisasi dan merupakan sumber daya yang paling penting untuk mendukung daya saing.

Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan landasan penting dalam memberikan pelayanan. Perbedaan utama antara perusahaan yang mengembangkan produk berupa produk dengan perusahaan yang mengembangkan jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa telah memimpin pelayanan yang baik. Bagi perusahaan jasa tentunya sangat sulit mendapatkan model pelayanan yang sama di mata konsumen. Tantangan bagi manajemen layanan saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan semua aspek layanan pelanggan sehingga dapat memenuhi desain dan ide operasional perusahaan yang sudah mapan.

Oleh karena itu, perlu adanya ide yang baik agar bank dapat menguntungkan dan memiliki pelayanan yang baik. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan bisnis adalah tanggung jawab nasabah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah bank. Karena dengan melakukan pelayanan yang tepat merupakan kunci sukses dan pondasi untuk membangun kesuksesan dalam sebuah perusahaan. Hampir setiap perusahaan memperkerjakan pelanggan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada pelanggan, karena peran layanan pelanggan sangat penting dan menjadi dasar kerja dalam perekonomian global.

Secara umum, konsep layanan pelanggan adalah kegiatan yang direncanakan atau diarahkan kepada pelanggan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui layanan yang diberikan kepada pelanggan. Artinya, setiap layanan pelanggan harus bekerja untuk setiap kebutuhan pelanggan. Pelayanan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi dengan pelanggan.

layanan pelanggan harus baik untuk menemukan cara untuk memecahkan masalah dari pelanggan.

Dalam penyajian pelayanan yang berkualitas (quality service), peran customer service ditentukan memegang peranan penting karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Kini, layanan pelanggan tidak hanya enak dipandang dan ramah, tetapi juga membutuhkan keterampilan untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Peningkatan pelayanan kepada nasabah sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, karena konsumen memiliki peran besar dalam mendukung pendapatan langsung maupun tidak langsung dalam mendukung bank.

Agar layanan dapat berjalan dengan baik, interaksi pelanggan dan layanan pelanggan harus berjalan dengan baik. Interaksi ini terjadi antara konsumen dan konsumen, termasuk apa yang mereka katakan, apa yang mereka katakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka berinteraksi dengan konsumen, serta peralatan dan fasilitas dalam organisasi, seperti: pengarsipan, pengarsipan, pembayaran, dan sebagainya. Perlu diingat bahwa dalam memberikan layanan, layanan perbankan selalu dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah tanpa mengurangi privasi atau integritas mereka. Ada sejumlah praktik konsumen yang telah diusulkan untuk memberikan layanan pelanggan, termasuk:

Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan senang dan puas, sehingga pelanggan akan datang kembali dan melanjutkan hubungan bisnisnya dengan perusahaan. Kemudian tunjukkan kepuasan dan kebaikan atas pelayanan yang diterima kepada orang lain. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan memberikan lebih banyak waktu untuk layanan pelanggan.

Berdasarkan hasil pre-screening yang dilakukan penulis terhadap konsumen produk PT. BANK JAWA BARAT DAN BANTEN Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, dari 20 responden, hampir sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh nasabah dan operator operasional Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya. Tabel 1.1 mengukur pertanyaan layanan pelanggan dalam meningkatkan layanan pelanggan di mana keadaan 12 orang (YA) berarti puas dan keadaan 8 orang (TIDAK) yang berarti tidak puas.

Tabel 1.1 : Jumlah Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Pernyataan	
		Ya	Tidak
Laki-Laki	11	8	3
Perempuan	9	4	5

Sumber : hasil kuesioner pra observasi

Bedasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ PERANAN CUSTOMER SERVICE DAIAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KCP BANDAR JAYA” untuk dijadikan penelitian tugas akhir yaitu peneliti ingin meneliti seberapa besar peranan customer service dalam meningkatkan kualitas pelayan nasabah pada Bank Jawa Barat dan Banten KCP Bandar Jaya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran customer service di Kantor Bank Jawa Barat dan Banten Kota Bandar Jaya?
2. Bagaimana peran customer service dalam meningkatkan kualitas customer service Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa peran customer service di Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya.
2. Untuk mengetahui peran customer service dalam meningkatkan efisiensi customer service Bank Jawa Barat dan Kantor Cabang Pembantu Banten Bandar Jaya.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Penulis
Kemampuan untuk meningkatkan pemahaman dan meningkatkan pengetahuan dalam pemecahan masalah tentang peran layanan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan.
- b. Bagi pihak Bank Jawa Barat dan Banten KCP Bandar Jaya
Hasil penelitian ini dapat menjadi ide untuk lebih meningkatkan dan memantau secara seksama peran konsumen dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya.
- c. Bagi peneliti lain
Dapat digunakan sebagai file referensi untuk penelitian selanjutnya.