

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat keberhasilan suatu bank adalah dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Salah satu pendekatan pelayanan yang banyak dijadikan acuan riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan delapan ratus pelanggan terhadap enam sektor jasa yaitu reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas hasil penelitiannya terdapat lima dimensi SERVQUAL mengenai teori Pasuraman, Zeithaml dan Benny menyatakan bahwa: *Tangibles*, atau bukti fisik oleh kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan serta sarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. *Responseveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan

memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas persepsi yang negatif dalam pelayanan. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*excellent service*). Upaya menghadapi persaingan antar bank perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal itu bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi

salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas *Customer Service*.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* memberikan pelayanan terbaik dan membina hubungan yang baik kepada nasabah. *Customer Service* dalam melayani harus menerapkan pelayanan prima yakni sikap atau cara melayani nasabah secara memuaskan.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya, ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional dengan demikian memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank. Berdasarkan latar belakang diatas hal inilah yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* Kepada Nasabah PT. BRI Cabang Waru Sidoarjo”**.

1.2 Penjelasan Judul

Berikut mengenai penjelasan untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul dari Tugas Akhir yaitu :

1. **Kualitas**

Kualitas adalah Tingkat baik buruknya sesuatu.

2. **Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah cara melayani.

3. **Customer Service**

Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

4. **Kepada**

Kata yang ditujukan untuk orang.

5. **Nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).

6. **Bank Rakyat Indonesia**

Lembaga pemerintahan pertama di Republik Indonesia.

1.3 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana bukti fisik bagi *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo ?
2. Bagaimana upaya *Customer Service* memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo ?
3. Bagaimana upaya *Customer Service* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo?
4. Bagaimana upaya *Customer Service* menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo ?
5. Bagaimana upaya *Customer Service* memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo?
6. Hambatan dan solusi *Customer Service* terhadap kualitas layanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bukti fisik bagi *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.

2. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
3. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
4. Mengetahui upaya *Customer Service* menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
5. Mengetahui upaya *Customer Service* memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.
6. Mengetahui hambatan dan solusi *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.

1.5 **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa STIE Perbanas Surabaya :
 - a. Menambah wawasan pengetahuan mengenai peranan *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah.
 - b. Mendapatkan pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
 - c. Memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program D3 di STIE Perbanas Surabaya.
 - d. Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

Menambah informasi yang dapat dijadikan referensi mengenai peranan *Customer Service* terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.

3. Bagi Perusahaan :

Sebagai tambahan mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* akan kepuasan yang diperoleh oleh nasabah.

1.6 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek laporan.

2. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak Bank khususnya bagian *Customer Service*.

3. Metode Dokumentasi.

Metode pengumpulan data atau mengenai hal-hal berupa referensi buku yang mana dokumen atau data tentang PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Waru Sidoarjo.