

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era saat ini persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, hal tersebut mendorong bisnis perbankan untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal ini ditandai dengan banyaknya industri perbankan asing yang masuk ke Indonesia. Saat ini industri perbankan saling berusaha menjadi yang terbaik dengan tujuan mendapatkan nasabah yang loyal terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan terbaik dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga memberikan kepuasan bagi nasabah. Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. (Sujarwo, 2010).

Melihat bisnis perbankan yang semakin ketat, kepuasan nasabah menjadi prioritas. Hal tersebut harus diperhatikan karena nasabah merupakan aset bank. Bisnis perbankan tidak akan berjalan tanpa adanya nasabah. Nasabah diibaratkan raja atau ratu yang harus dilayani sebaik mungkin. Hal tersebut bertujuan memberikan rasa nyaman dan menciptakan loyalitas kepada nasabah. Hal ini tidak berarti nasabah berhak sepenuhnya atas bank. Usaha bank dalam memuaskan nasabah dilakukan menguntungkan satu sama lain.

PD. BPR Bank Daerah merupakan usaha perbankan yang merasakan perubahan situasi dan kondisi saat ini. Salah satunya persaingan yang semakin ketat

untuk mendapatkan loyalitas nasabah. PD. BPR Bank Daerah adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha baik secara konvensional maupun syariah dimana dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. PD. BPR Bank Daerah memiliki kegiatan usaha yang jauh lebih sempit daripada bank umum. PD. BPR Bank Daerah tidak menerima aktivitas valuta asing, simpanan dalam bentuk giro, dan perasuransian. PD. BPR Bank Daerah dirancang untuk memperbaiki akses nasabah yang menjalankan usaha mikro dan kecil. (OJK, 2017).

Salah satu upaya PD. BPR Bank Daerah dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah menciptakan unit pelayanan informasi dan komunikasi yang dikenal dengan *Customer Service*. *Customer Service* berperan memberikan pelayanan dalam bentuk komunikasi pemasaran bank dan sumber informasi nasabah. Peran *Customer Service* dianggap sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan suatu bank. Berkaitan dengan hal ini, maka *Customer Service* harus memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan nasabah yang loyal. Pelayanan terbaik tersebut dikenal sebagai *Service Excellent* yaitu pelayanan unggul yang diberikan bank terhadap nasabah.

Nasabah yang loyal akan memberikan pengaruh yang besar bagi kelangsungan bisnis suatu bank. Timbulnya rasa puas nasabah berawal dari kesenangan terhadap kinerja. Sedangkan loyalitas nasabah merupakan pembelian berulang barang maupun jasa secara konsisten. Hal tersebut menjadikan kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi standar dalam menilai kinerja bank. (Victor, 2013).

Berdasarkan dari uraian tersebut, mengingat pentingnya peranan *Customer Service* dalam dunia perbankan terkait pemberian pelayanan kepada nasabah, hal ini

menjadi daya tarik penulis melakukan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat diperoleh perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
2. Apa saja kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
3. Apa saja hambatan yang terjadi pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?
4. Bagaimana rata-rata kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, dapat diperoleh tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui kriteria yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

3. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada *Customer Service* saat melakukan pelayanan di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.
4. Untuk mengetahui rata-rata kepuasan nasabah terkait pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, dapat diperoleh manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk memperluas wawasan terkait pelayanan *Customer Service* yang baik.

2. Bagi PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro

Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan untuk menilai dan menyempurnakan pelayanan *Customer Service* di PD. BPR Bank Daerah Bojonegoro.

3. Bagi Pembaca

Untuk sumber informasi sekaligus menambah pemahaman tentang pelayanan *Customer Service* yang baik.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Sebagai dokumentasi di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.