

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi dan informasi merupakan salah satu peranan yang sangat penting di dalam kemajuan bisnis perbankan di Indonesia. Kemajuan teknologi dan informasi membawa perkembangan pesat pada industri perbankan yang ada di Indonesia. Pada saat ini, banyak bank-bank yang mulai beralih untuk menggunakan teknologi dalam bisnisnya. Penggunaan teknologi dalam bisnis perbankan dapat dilihat melalui berbagai fitur baru yang muncul seperti *e-banking*, *mobile banking*, dan lain sebagainya. Perubahan yang terjadi bukan hanya dari fitur yang tersedia, namun dari segi pelayanan nasabah juga mengalami perubahan.

Di era digital saat ini, banyak bank-bank mengganti sistem pelayanan mereka terhadap nasabah menggunakan mesin. Penggunaan mesin ini dianggap lebih efektif daripada menggunakan tenaga manual. Hal ini mengakibatkan banyak bank mengurangi tenaga kerja khususnya bagian *front liner*, seperti *Customer Service*. Pengurangan tenaga kerja *front liner* ini disebabkan karena masyarakat zaman sekarang atau yang lebih dikenal dengan istilah masyarakat milenial lebih menyukai segala sesuatu yang mereka lakukan dimudahkan oleh kemajuan teknologi.

Pola pikir masyarakat di era digital lebih menekankan bahwa masyarakat ingin bekerja lebih efektif dan efisien. Adapun perkembangan pada masyarakat saat ini mereka lebih menyukai segala sesuatu yang canggih serta dapat digunakan untuk membantu memudahkan pekerjaan mereka. Hal ini yang pada akhirnya menuntut bank-bank untuk meningkatkan standar kinerja *front liner* khususnya *Customer Service*. Peningkatan kinerja *front liner* bank akan berdampak positif bagi kinerja bank, karena tenaga kerja *front liner* sebagai wakil untuk menunjukkan bagaimana citra bank tersebut.

Zaky (2018) menyatakan bahwa bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang memiliki tugas menghimpun dan menyalurkan dana di masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Adapun menurut Alper et all (2011) bank didefinisikan sebagai sebuah badan usaha yang memberikan pelayanan keuangan yang digunakan untuk menunjang perekonomian. Tidak hanya Zaky (2018) dan Alper et all (2011), Said et all (2011) juga mendefinisikan istilah bank. Menurut Said et all (2011) bank didefinisikan sebagai salah satu pelengkap dari sistem keuangan, yang memiliki peranan dalam kontribusi terhadap pembangunan perekonomian suatu Negara. Berdasarkan dari beberapa definisi bank diatas, maka dapat disimpulkan pengertian bank adalah suatu lembaga keuangan atau lembaga intermediasi keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali untuk meningkatkan taraf hidup.

Bank tidak akan dapat mencapai tujuannya dan menjalankan fungsinya dengan baik apabila tidak didukung oleh kemajuan teknologi yang dimilikinya.

Kesuksesan sebuah bank juga dipengaruhi oleh jumlah nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Kepuasan yang diberikan bank kepada nasabah salah satunya didukung melalui kualitas pemberian layanan kepada nasabah. Bank memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan standar atau prinsip yang telah ditetapkan sehingga, bank dapat memberikan pelayanan maksimal yang menghasilkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki peranan penting dalam kegiatan operasional bank untuk mencapai tujuan bank tersebut.

Perbankan adalah salah satu bisnis yang terkena dampak dari kemajuan di bidang teknologi dan informasi. Kemajuan teknologi dan informasi menyebabkan perkembangan bank-bank baru yang semakin pesat. Perkembangan bank-bank ini menyebabkan persaingan yang kompetitif dalam dunia bisnis perbankan. Bank adalah salah satu bisnis kepercayaan, dimana tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen sangat berpengaruh terhadap bisnis bank. Menurut Assauri (2012) mendefinisikan loyalitas pelanggan merupakan suatu kecenderungan pelanggan dalam memilih nilai organisasi yang ditawarkan diatas alternatif tawaran organisasi pesaing. Adapun menurut Sheth dan Mittal dalam Sugiyono (2014) mendefinisikan loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian berulang yang konsisten. Berdasarkan pengertian tentang loyalitas pelanggan diatas dapat disimpulkan loyalitas pelanggan adalah kecenderungan dan komitmen pelanggan untuk

memilih terhadap suatu merek atau nilai organisasi yang ditawarkan tercermin dalam pembelian ulan yang konsisten.

Bank merupakan salah satu bisnis kepercayaan, dimana sukses atau tidaknya suatu bank dipengaruhi oleh tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah tersebut. Semakin tinggi kepuasan yang didapatkan oleh nasabah, maka akan semakin besar loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor yang mendorong suksesnya kegiatan bisnis bank, karena nasabah yang loyal cenderung mempercayakan segala sesuatu terhadap bank tersebut. Bank dapat bersaing di era digital yang kompetitif ini maka bank harus memberikan pelayanan yang baik guna mendapatkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Tingkat kepuasan nasabah dapat diperoleh apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah lebih baik daripada apa yang telah diharapkan. Apabila realita menimbulkan suatu kesan yang lebih dari ekspetasi yang diinginkan, maka pada nantinya kepuasan yang didapatkan oleh nasabah akan berubah menjadi loyalitas nasabah. Tingkat kepuasan nasabah merupakan salah satu prioritas dari perbankan, karena merupakan salah satu faktor pendukung kesuksesan bank untuk menguasai pasar dan bersaing di era digital.

Berdasarkan pemaparan diatas PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah yang

dihasilkan akan menimbulkan pembelian produk dan penggunaan jasa secara berulang yang akan menciptakan loyalitas nasabah terhadap PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar. Adapun hal ini disadari bahwa sebagian besar kepuasan nasabah disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas *front liner*. Petugas *front liner* seperti, *Customer Services* merupakan cerminan dari bank tersebut. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar juga harus menjaga dan terus memperbaiki kinerja dan kualitas *Customer Service*.

Pengaruh perkembangan teknologi dan informasi disini menyebabkan nasabah memiliki perubahan pola pikir dan standar tentang tingkat kepuasan yang diberikan oleh bank. Petugas *front liner* seperti, *Customer Service* harus dapat bekerja secara cepat, efektif dan efisien guna memenuhi keinginan nasabah di era digital yang pada nantinya akan menghasilkan kepuasan nasabah. Selain dapat bekerja secara cepat, efektif dan efisien petugas *Customer Service* harus memiliki kualitas dan ketrampilan yang memadai sebagai *Customer Service*. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar juga harus memperhatikan beberapa aspek yang disebutkan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Standar penilaian *Customer Service* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar meliputi beberapa aspek seperti, penampilan (mulai dari tatanan rambut, *make up*, tatanan hijab, sepatu, kemeja, perhiasan dan jam), cara berbicara, *customer handling*, bersikap senyum, dan

ramah serta lain sebagainya. Hal ini merupakan beberapa aspek penilaian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.

Mengingat pentingnya, mutu pelayanan Bank dan utamanya *Customer Service* dalam persaingan dunia perbankan, maka penulis tertarik pada penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Standar Penilaian Kinerja *Customer Service* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?
2. Bagaimana persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?
3. Bagaimana hubungan persentase kepuasan nasabah terhadap penilaian kinerja *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar?

### **1.3 Tujuan**

1. Mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.
2. Mengetahui persentase kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.

3. Mengetahui hubungan persentase kepuasan nasabah terhadap penilaian kinerja *Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Mojoanyar.

#### 1.4 Manfaat

1. Bagi Institusi

Sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan *Customer Service* dalam melayani nasabah agar lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan kajian dalam melakukan penelitian berikutnya agar dalam melakukan penelitian selanjutnya tidak melakukan penelitian yang sama.

