

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank adalah tempat penyimpanan dana ataupun menabung serta tempat meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkan dana. Ada beberapa definisi bank, antara lain:

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 1 Pasal 1 Tahun 1998 menjelaskan bahwa bank ialah suatu lembaga dalam mengumpulkan uang dari masyarakat berbentuk simpanan serta menyalurkan untuk masyarakat berbentuk kredit lainnya untuk dapat meningkatkan ekonomi rakyat banyak.

Menurut pendapat Kasmir (2016) menjelaskan bahwa Bank yaitu lembaga keuangan beroperasi pada kegiatan utama ialah menghimpun dana melalui masyarakat serta menyalurkan uang itu untuk rakyat dan memberikan jasa perbankan lainnya.

Pertumbuhan ekonomi semakin meningkat dan menuntut seorang *customer service* untuk dapat lebih berpikir rasional untuk menjelaskan informasi lebih lengkap tentang pemasaran serta tata cara penggunaannya. Kualitas layanan menjadi aspek paling utama yang di perhatikan untuk optimalisasi pelaksanaan kegiatan transaksi produk dan usaha jasa. Semakin maju teknologi pelayanan dalam perbankan maka semakin maju juga inovasi produk serta pelayanannya. Menurut Kotler dan Armstrong (2011) menyatakan bahwa kepuasan nasabah ialah tanggapan kinerja terhadap produk yang memenuhi permintaan nasabah. Kinerja

dalam produk lebih rendah di banding ketidakpuasan nasabah, sehingga nasabah merasa sangat puas.

Kepuasan nasabah menjadi aspek utama untuk membentuk suatu citra dan perilaku yang baik terhadap PT Bank Rakyat Indonesia Unit Narmada. Dalam proses membentuk karakter kepribadian yang baik sangat di butuhkan oleh nasabah yang memiliki rasa sangat puas dalam layanan karena persaingan dalam perbankan semakin meningkat sehingga di perlukan pendekatan agar dapat menarik minat nasabah pada produk/jasa yang di tawarkan. Dalam mewujudkan kepuasan dari nasabah terhadap jasa dan produk yang di berikan dari pihak bank sehingga menaruh harapan kepada nasabah untuk tetap menggunakan jasa dan produk tersebut.

*Customer service* merupakan bagian dari *frontliner* yang menjadi salah satu inti dalam perbankan yang bertugas untuk berinteraksi langsung dengan nasabah menyangkut tentang kepuasan nasabah pada produk maupun jasa yang di tawarkan. Ketika nasabah merasa puas terhadap produk atau jasa yang di gunakan maka nasabah akan berkomitmen dalam menggunakan layanan tersebut tetapi jika nasabah merasa kecewa terhadap pelayanan *customer service*, kemungkinan besar nasabah akan beralih ke produk pesaing.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Narmada*”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana loyalitas nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada?
3. Bagaimana kepercayaan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada?
4. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap nasabah di BRI unit Narmada?

## 1.3 Tujuan

1. Untuk dapat mengetahui bagaimana loyalitas nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada.
2. Agar mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada.
3. Untuk dapat mengetahui bagaimana kepercayaan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di BRI unit Narmada.
4. Untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* terhadap nasabah di BRI unit Narmada.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Menjadi saran yang dapat di pertimbangkan untuk mengevaluasi dan menyempurnakan proses pelayanan *customer service*.

## 2. Bagi Peneliti

Supaya dapat memperluas wawasan serta pemahaman tentang lembaga perbankan yang ada di Indonesia.

## 3. Bagi UHW Perbanas Surabaya

Di harapkan kegunaan penelitian ini bisa di manfaatkan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam mengenal pentingnya kepuasan nasabah serta hasil yang dari kegiatan dapat di jadikan referensi untuk mahasiswa dalam melaksanakan penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang memilih judul tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* dengan mengkaitkan permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah pada PT BRI Unit Narmada. Dalam bab ini juga menjelaskan tentang rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka menjelaskan mengenai konsep kepuasan nasabah yang meliputi : loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, kepercayaan dan kualitas nasabah.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai beberapa metode penelitian yang di gunakan seperti : desain penelitian, batasan dan judul penelitian, analisis

data dan metode pengumpulan data yang meliputi; waktu dan tempat penelitian, sumber data, pengumpulan data serta teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai gambaran subjek penelitian seperti; sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta profil usaha. Pada bagian penelitian menguraikan tentang karakteristik responden dan karakteristik tanggapan responden serta bagian pembahasan memberi kesimpulan dari hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Untuk bagian penutup menjelaskan mengenai kesimpulan dari tujuan penelitian serta memberi saran untuk peneliti selanjutnya dan implikasi untuk perusahaan Bank Rakyat Indonesia unit Narmada.