

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam meningkatkan suatu pelayanan terhadap nasabah maka seorang *customer service* harus melakukan *service excellent* yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Dilihat dari sudut pandang seorang nasabah pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* harus melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena jika seorang *customer service* melakukan pelayanan dengan maksimal maka seorang nasabah akan mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, karena yang dicari oleh seorang nasabah adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut apabila seorang nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah tersebut akan merekomendasikan kepada keluarga, kerabat, dan sahabat untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Maka sebab itu suatu bank selalu melakukan terobosan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk menjaga kualitas bank tersebut agar tidak buruk dimata nasabah apalagi nasabah prioritas seperti nasabah tabungan, maka dari itu seorang *customer service* dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan adanya interaksi yang dilakukan antara *customer service* dengan nasabah oleh karena itu *customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta kemampuan berkomunikasi yang baik.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Komunikasi yang dilakukan antara *customer service* dengan nasabah adalah komunikasi antar pribadi yang bersifat secara langsung melalui tatap muka, *customer service* berkomunikasi dengan nasabah berhadapan hadapan dan dalam bentuk percakapan. Dalam meningkatkan pelayanan

customer service melakukan pelayanan prima atau *service excellent* yang dimana *customer service* melakukan pelayanan yang prima dan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan seseorang nasabah bisa ditetapkan dari mutu jasa pelayanan yang mereka miliki sehingga wajib kita utamakan, sebab pelayanan yang kita bagikan jadi tolak ukur keunggulan dalam persaingan industri yang pula membagikan jasa pelayanan. Oleh karena itu dalam melaksanakan jasa pelayanan kita wajib meningkatkan kualitas pelayanan serta pula proses penyampaian pelayanan yang diberikan sehingga nasabah memperoleh rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat (Kasmir, 2018, hlm.3) Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, bank harus memberikan pelayanan yang terbaik atau yang biasa kita kenal dengan melakukan pelayanan prima, supaya dapat bersaing dengan lembaga perbankan lainnya yang bergerak semakin cepat dan kompetitif dalam persaingan melakukan pelayanan kepada nasabah.

Maka dari itu pelaksanaan *service excellent* pada *customer service* sangatlah penting untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah karena apabila meningkatkan pelayanan akan berdampak sangat besar terhadap nasabah dan juga bank tersebut, karena nama perusahaan bank yang bersangkutan akan dinilai baik dan nasabah juga akan menginformasikan kepada keluarga, kerabat serta sahabat bahwa bank tersebut melakukan pelayanan dengan maksimal dan kualitas bank tersebut dapat dipercaya dengan itu maka jumlah nasabah di bank akan meningkat dengan berjalannya waktu.

Sebagai bagian dari industri perbankan, BCA harus terus meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, karena kepuasan nasabah dipengaruhi layanan dari *customer service* dan karyawannya. Hal ini di dukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Anna Yulia Wulandari dengan judul ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK tahun 2015 dan hasil dari penelitian tersebut adalah Kompetensi komunikasi dari *customer service* di kantor BP2T kota Banjarbaru telah memiliki kemampuan dari pengetahuannya. Selain memiliki strata pendidikan yang memadai dalam hal pelayanan kepada masyarakat, *customer service* juga memiliki pengetahuan mengenai informasi yang di perlukan oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Motivasi yang didapat oleh *customer service* BP2T kota Banjarbaru didapatkan melalui pengaruh internal dan *eksternal social* mereka. Selain itu, *mind set* dan penilaian dari masyarakat juga menjadi pengaruh penting terhadap kinerja yang mereka berikan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan alasan tersebut diatas, maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul **“Analisis Kompetensi Komunikasi *Customer service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah PT. Bank Central Asia TBK”**

I.2 Tujuan

Tujuan yang dilakukan penulis dalam penulisan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui kompetensi komunikasi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepada nasabah PT Bank Central Asia Tbk, karena seorang *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan perlu adanya tindakan yang dilakukan oleh seorang *customer service*.

I.3 Manfaat

Penulis berharap agar penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi bagi beberapa pihak, antara lain:

a. Manfaat Teoritis pada Tugas Akhir :

Bagi Penulis, dapat memberikan wawasan dan memperdalam pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan sebagai bahan pembelajaran tentang meningkatkan pelayanan sehingga dapat menimbulkan rasa puas bagi nasabah. Bagi Pembaca, dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam bidang pelayanan *Customer Service*.

b. Manfaat Praktis pada Tugas Akhir :

Bagi Perbankan, dapat digunakan untuk memotivasi dalam meningkatkan kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah yang dimana apabila nasabah puas maka nama baik perusahaan akan dinilai baik oleh masyarakat dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.