

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam transaksi perbankan yang semakin ketat menggerakkan perbankan untuk berusaha memberikan produk yang inovatif, pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan bagi nasabah (Setianingsih dkk, 2019, hlm 199) . Hal tersebut menjadi tantangan untuk perbankan dalam melayani dan memberikan sarana untuk kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi hal penting dalam sebuah badan usaha, karena akan mempengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung yang akan memberikan dampak bagi bank.

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya untuk menghimpun dana dari masyarakat, selain itu juga bank memberikan layanan jasa keuangan lainnya (Kasmir, 2018, hlm 3). Pada saat ini terjadi persaingan di dunia perbankan, dikarenakan banyaknya bank umum maupun swasta yang beroperasi. Salah satu bank yang sangat penting dalam penyelenggaraan perekonomian Indonesia yaitu BANK BUMN (Badan Usaha Milik Negara), BUMN sendiri adalah sebuah badan usaha yang keseluruhan modalnya dimiliki oleh pemerintah.

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. Karena 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, sehingga seorang customer service harus mampu melayani dan berkomunikasi dengan baik dalam berhubungan dengan nasabah.

Kepuasan seseorang nasabah bisa di nilai dari jasa pelayanan yang kita berikan, sebab pelayanan yang kita berikan jadi tolak ukur keunggulan dalam persaingan di industri yang memberikan jasa pelayanan. Maka itu dalam melaksanakan jasa pelayanan kita wajib meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah mendapatkan rasa kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank harus meningkatkan kualitas layanan untuk mengoptimalkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan serta memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan solusi terbaik.

Karena 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, serta teman 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.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul “ **Analisa Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Customer Service Bank BUMN** ”

## **I.2 Tujuan**

Tujuan yang dilakukan penulis dalam penulisan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui layanan dari customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dapat meningkatkan kualitas bank tersebut.

## **I.2 Manfaat**

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

1. Manfaat Teoritis

**HILAL UBAIDILAH NUR, 2022**  
**ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN CUSTOMER SERVICE**  
**BANK BUMN**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Keuangan dan Perbankan  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Bagi penulis dapat memberikan wawasan untuk memperdalam pengetahuan mengenai pelayanan yang diberikan oleh customer service dan sebagai bahan pembelajar untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat merasakan rasa puas bagi nasabah. Bagi pembaca, dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam bidang pelayanan customer service

## 2. Manfaat Praktis

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