

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah maka seorang *customer service* harus melakukan *service excellent* yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Dari sudut pandang seorang nasabah pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* harus melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena apabila seorang *customer service* melakukan pelayanan dengan maksimal maka seorang nasabah akan mendapatkan kepuasan 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 menginformasikan kepada keluarga, kerabat, dan sahabat untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Maka dari 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 tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

Peran *customer service* diperlukan disaat adanya musibah penyebaran virus COVID-19, dikarenakan situasi yang tidak kondusif untuk berpergian, oleh sebab itu *customer service* melaksanakan pelayanan melalui layanan telepon yang akan disambungkan kepada pihak *customer service* dan diharapkan untuk pihak tersebut untuk melakukan interaksi dengan nasabah harus lebih efektif agar diharapkan pihak nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. oleh sebab itu peran *customer service* sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena perannya yang berada di posisi paling depan

dan sebagai perantara antara bank dengan pihak bank diharapkan perannya dapat menjaga kualitas bank tersebut. 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 seorang nasabah dapat ditentukan dari kualitas jasa pelayanan yang mereka dapatkan sehingga harus kita utamakan karena pelayanan yang kita berikan menjadi tolak ukur keunggulan dalam persaingan perusahaan yang juga memberikan jasa pelayanan. Oleh sebab itu dalam melakukan jasa pelayanan kita harus meningkatkan mutu pelayanan dan juga proses penyampaian pelayanan yang diberikan sehingga nasabah mendapatkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan, dan 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.

Jadi 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 tersebut 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.

Berikut adalah laporan jumlah nasabah tabungan PT. Bank BJB KCP Fatmawati 1.



Sumber : Data diolah

Gambar 1. Grafik Jumlah Nasabah Produk Tabungan Pada Bank BJB KCP Fatmawati 1.

Berdasarkan grafik diatas Bank BJB KCP Fatmawati jumlah nasabah tabungan dalam satu tahun mengalami perubahan yang signifikan dari bulan maret hingga bulan desember. Karena dari jumlah nasabah tabungan kita dapat mengetahui kepuasan seorang nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah apakah pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* itu dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah bank tersebut.

Berdasarkan alasan tersebut diatas, maka penulis menyusun tugas akhir dengan judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah”**

I.2 Tujuan

Tujuan yang dilakukan penulis dalam penulisan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui apakah peran dari seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dapat meningkatkan kualitas bank tersebut. Karena

peran dari seorang *customer service* dalam meningkatkan 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 karyawan 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.