

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan produk perusahaan, karena fenomena ini pada umumnya berkaitan dengan keinginan nasabah bahwa mereka akan bertemu dengan bank yang mampu melindungi, mengayomi, memberi kenyamanan dan aman untuk nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Kepuasan nasabah yang meningkat memiliki peran yang sangat penting dalam kelangsungan suatu lembaga perbankan.<sup>2</sup> Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus mempersiapkan pegawai yang kompeten, handal dan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan nasabah sehingga layanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah bahkan melampaui harapan nasabah, terutama kepada mereka yang berada di garda depan terutama, *Customer Service*.

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah adalah aspek yang krusial dalam bisnis perbankan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan nyaman kepada nasabah pasti akan berbanding lurus pada pencapaian kepuasan nasabah.

Jika kepercayaan dari nasabah telah dibentuk, selanjutnya tugas dari pihak perusahaan adalah mendapatkan dan memelihara loyalitas nasabah. Dalam hal ini, loyalitas sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang

---

<sup>2</sup>Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hal. 1.

diberikan oleh bank juga harus sesuai dengan *Standar Operasional Perusahaan* dan Ketentuan Peraturan Bank Indonesia. Pelayanan diluar Standart Operasional Perusahaan maupun Ketentuan Bank Indonesia tetapi masih dalam ranah visi dan misi perusahaan dapat dilakukan untuk melampaui harapan nasabah.

Dalam dunia perbankan terutama pada bidang pelayanan jasa, banyak ditemukan nasabah yang merasa kurang puas akan pelayanan yang telah diberikan. Dalam prakteknya peranan *Customer Service* sangat penting agar memperoleh *feedback* yang baik dari nasabah. *Feedback* yang sangat diharapkan yaitu kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank yang bersangkutan.

Sering kita menemukan fenomena yang terjadi di lapangan adalah menemui pegawai yang bersikap seperti tidak seharusnya. Bahkan sering ditemukan pegawai yang cuek, sombong, jarang tersenyum dan tidak bersikap ramah terhadap nasabah. pada pra survey yang telah peneliti lakukan, ditemukan pelayanan yang mengurangi kepuasan nasabah pada BSI KCP Surabaya Kedungdoro. Oleh sebab itu peneliti tertarik meneliti permasalahan tersebut.

Kualitas pelayanan semestinya dijadikan sebagai pintu utama oleh bank untuk menerima segala bentuk kritik, saran, bahkan keluhan dan tentunya menjadi jalan harapan bagi nasabah bahwa nasabah akan dilayani dengan sebaik mungkin. Dari sinilah nasabah akan memiliki pengalaman dan kesan dengan bank. Apakah itu kesan baik atau itu kesan buruk. Maka dari itu, dibutuhkan keahlian khusus dalam menerima respon atas segala macam pertanyaan nasabah sehingga nantinya tidak mengakibatkan kekecewaan nasabah. jika sampai terjadi kekecewaan nasabah maka citra bank dimata masyarakat akan menurun. Masyarakat selaku konsumen

selalu mengharapkan pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Hal ini terjadi karena pertumbuhan ekonomi, perkembangan teknologi, dan perubahan pola pikir masyarakat, yang membuat konsumen sadar bahwa mereka memiliki hak untuk menerima pelayanan yang memadai sebanding dengan biaya yang telah mereka keluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Kualitas yang diberikan bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah dimana bank yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan dicari nasabah dan nasabahpun akan kembali ke bank untuk melakukan transaksi lainnya. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka bank akan ditinggalkan nasabahnya.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah, maka *Customer Service* harus menjaga citra positif perbankan, sehingga kepercayaan yang sedang atau akan dibangun akan efektif. Seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar mengenai pelayanan yang prima untuk mengatasi setiap keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>3</sup> Ini berarti seorang *Customer Service* diharapkan mampu untuk mengatasi segala macam kebutuhan nasabah dengan menguasai dasar-dasar pelayanan yang diharapkan mampu memuaskan nasabah.

Selain *Customer Service*, terdapat *Teller* yang menjadi ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan nasabah.<sup>4</sup> Seorang *Customer Service* dituntut harus cepat dan

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 298-299.

<sup>4</sup>Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 8.

teliti sehingga nasabah yang ingin bertransaksi ke bank akan merasa nyaman dan puas. Sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *Customer Service* untuk bertransaksi, maka *Customer Service* bank harus selalu memperhatikan pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabah, mulai dari cara berbicara, menyapa nasabah dengan senyuman, penampilan dan lain-lain.

Dari semua uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul:  
**“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PEMBERIAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP SURABAYA KEDUNGORO”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis menuliskan beberapa fokus penelitian. Fokus penelitian yang diangkat penulis adalah seperti berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Surabaya Kedungoro?
2. Bagaimana peranan *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui konsep dan peranan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indoensia KCP Surabaya Kedungoro.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan *customer service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Kedungoro.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang dapat memperkaya khasanah kajian mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik sehingga melampaui harapan nasabah.

##### 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk memperdalam wawasan dan pengetahuan dengan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai informasi tambahan mengenai kualitas pelayanan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya