

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha termasuk sektor Perbankan di kota Jakarta dalam beberapa tahun ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, perkembangan itu berkaitan dengan adanya perkembangan ekonomi nasional, disamping berbagai adanya kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan iklim yang lebih baik bagi perkembangan usaha di bidang Perbankan Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank-bank baru yang membuka kantor atau cabang di Jakarta

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting perannya dalam pengembangan ekonomi Indonesia. Dimana fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh tingkat paling baik dimata masyarakat, khususnya di Jakarta. Oleh sebab itu di perlukan strategi yang baik oleh masing-masing Perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank atau instansi lain, karena pelayananan nasabah yang bermutu merupakan kunci sukses dan

dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perbankan. Hampir di setiap perbankan mempekerjakan petugas pelayanan nasabah (*customer service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang karena peranan *customer service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran *customer service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perbankan.

Definisi *Customer Service* menurut Robert W Lucas adalah “*The ability of knowledgeable, capable, and enthusiastic employees to deliver product and service to their Internal and external customer in manner that satisfies Identified and unidentified needs and ultimately result in positive word-of-mounth publicity and return business*”.<sup>1</sup>

Dengan berorientasi kepada Kepuasan nasabah, Bank Central Asia (BCA) Tbk berupaya untuk melakukan peningkatan Pelayanan Jasa dengan berpedoman pada konsep Retail dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan yang menekankan pada aktivitas bisnis.

Melalui peningkatan pelayanan jasa perbankan diharapkan dapat mencapai tujuan pemasaran yaitu adalah memenuhi kebutuhan nasabah secara menguntungkan. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan nasabah Perbankan berusaha untuk mempromosikan dan menjual produk atau Jasa kepada nasabah, agar tujuan dari Pemasaran menjadi lebih efektif maka diperlukan peningkatan akan pelayanan jasa untuk dapat lebih menjangkau permintaan nasabah. Dengan adanya permintaan kembali hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah telah tercipta.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan

---

<sup>1</sup> Robert W Lucas, *Customer Service Skills for Succsees* (New York: Mc. Graw Hill, 2009), p.6

yang diharapkan. Bagi perbankan kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu produk yang diinginkan konsumen. Nasabah akan membandingkan layanan yang diberikan perbankan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika nasabah merasa puas, maka nasabah tersebut akan setia dan tetap menggunakan produk yang dikeluarkan. Karena di samping kualitas produk yang baik, pelayanan yang diberikan juga baik dan hal tersebut mempunyai nilai lebih di mata nasabah. Dengan membuat nasabah merasa puas dan menjadi loyal, maka dapat menimbulkan citra yang baik dari publik terhadap suatu perbankan. Dengan demikian, pemasaran adalah langkah penting yang harus dilakukan oleh perbankan dalam menyajikan barang atau jasa yang ditawarkan dengan semenarik mungkin, begitu pun dengan citra. Citra adalah identitas suatu perbankan terhadap masyarakat (publik), apabila citra perbankan baik maka akan semakin mudah di terima oleh publik.

Di dalam Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat, penulis melihat terdapat ketidakpuasan nasabah terhadap kurang maksimalnya kinerja dari *Customer service* mengenai pelayanan yang mereka berikan untuk memuaskan para nasabahnya. Salah satu contohnya yaitu hal tersebut bisa dilihat dari seringnya para nasabah yang mengeluh terhadap masalah yang mereka miliki seperti lambatnya para petugas dalam memberikan penyelesaian secara cepat dan tepat sehingga nasabah merasakan langsung kurang cekatannya para perugas dalam menjalankan pekerjaan dengan baik dalam perbankan ini.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan perbankan dalam

meningkatkan pelayanan di dalam Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat khususnya dalam peran seorang *Customer service* guna memberikan kepuasan terhadap Nasabah. Dan atas dasar tersebut Penulis memberi judul Karya Ilmiah yaitu **“Implementasi *Customer service* dalam maningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah di jelaskan maka dapat dibuat perumusan permasalahannya sebagai berikut :

Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat kepada nasabahnya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah bagaimanakah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat kepada nasabahnya?

### **2. Manfaat Penulisan**

#### **a. Bagi Penulis**

Menambah wawasan Penulis mengenai peranan Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat dalam meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan nasabah.

#### **b. Bagi Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat**

Sebagai bahan pertimbangan pihak perbankan dalam memahami, membantu, dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi didalam perbankan.

c. Bagi Universitas

Sebagai pelengkap arsip Karya Ilmiah universitas yang dibuat oleh mahasiswa serta untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.

d. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan referensi Penulis lain yang akan menulis Karya Ilmiah.