

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank adalah institusi keuangan yang berfungsi sebagai penyimpanan dan penyalur dana bagi masyarakat yang membutuhkan (Yulisari, 2021). Bank menerima simpanan dari nasabahnya dan menggunakan uang tersebut untuk memberikan pinjaman kepada pihak lain. Keuntungan yang diperoleh oleh bank berasal dari bunga yang dibebankan pada pinjaman yang diberikan kepada nasabah. Bank memiliki peran penting dalam perekonomian karena mereka dapat memfasilitasi kegiatan ekonomi seperti perdagangan dan investasi. Bank juga membantu mengelola risiko dalam kegiatan ekonomi melalui berbagai layanan seperti asuransi. Dengan peran-peran tersebut, bank memiliki pengaruh yang signifikan dalam perekonomian dan berperan sebagai katalisator pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Bank dan nasabah memiliki hubungan yang saling membutuhkan. Hubungan bank dan nasabah adalah hubungan kontrak yang mengikat. Menurut Nasution, & Sutisna. (2015) Nasabah adalah pelanggan yang memberikan dana atau modal kepada bank dalam bentuk simpanan atau investasi, sedangkan bank memberikan produk dan jasa yang meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan menurut Hamel (2015) nasabah adalah seseorang yang mempercayakan

uang mereka untuk menyimpan uang, meminjam uang atau menggunakan produk dari bank.

Pihak perbankan perlu memperhatikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah mengarah pada tingkat kebahagiaan yang dirasakan oleh nasabah terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Nasabah yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan produk dan layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut dan mungkin merekomendasikan kepada orang lain.

Bank memiliki tim yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada nasabah yaitu Customer service dan Teller. Kedua tim ini sangat penting untuk memastikan kepuasan nasabah. Customer Service dan Teller adalah orang-orang pertama yang berhubungan dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Customer Service bertanggung jawab untuk melayani pelanggan dengan ramah dan profesional, menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan informasi yang diperlukan serta menangani keluhan pelanggan. Sedangkan Teller bertugas untuk menjalankan transaksi keuangan nasabah, menyediakan layanan tunai, menerima dan menghimpun setoran, memproses pembayaran, serta memberikan informasi tentang produk dan layanan perbankan kepada pelanggan.

Customer service dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan tetap baik. Kinerja customer service yang bagus dapat

meningkatkan produk dan jasa dalam bank. Apabila hal tersebut meningkat maka akan berdampak pada laba bank dan bertambahnya jumlah nasabah.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya di bagian Customer Service, maka diperlukan suatu proses yang dinamakan evaluasi. Evaluasi memiliki tujuan untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, mendapatkan umpan balik dan saran, mendukung pengambilan keputusan, mengukur dampak dan efektivitas, serta mengembangkan rekomendasi dan perbaikan.

Bank Nagari merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan. Pemerintah meresmikan Bank Nagari pada 12 Maret dengan nama “PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” dan berganti nama menjadi “PT Bank Nagari”. Perubahan nama tersebut bertujuan agar Bank Nagari lebih dikenal dan menggambarkan bentuk tatanan pemerintah di Sumatera Barat.

Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh mempunyai nasabah yang cukup banyak. Banyaknya nasabah yang melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Payakumbuh membuat Customer Service dituntut untuk melayani dengan baik dan cepat. Dengan banyaknya nasabah yang melakukan transaksi, menyebabkan terkadang nasabah harus menunggu waktu yang cukup lama untuk melakukan transaksi atau lainnya. Ini akan menjadi masalah apabila nasabah merasa tidak nyaman dan berakibat pada ketidakpuasan atas pelayanan bank. Oleh sebab itu, bank

perlu mengevaluasi kinerja para karyawannya, tertumata Customer Service untuk mengetahui kesesuaian pelayanan dengan SOP yang ada di bank, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan nasabah agar kedepannya dapat menjadi pedoman bank. Sehubungan dengan Latar belakang diatas penulis tertarik mengangkat judul “Evaluasi Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service di Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh”.

### 1.2 Rumusan Masalah

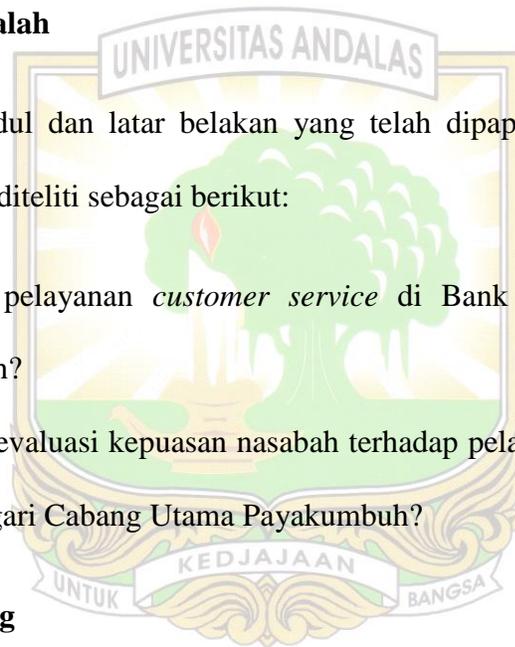
Berdasarkan judul dan latar belakan yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *customer service* di Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh?
2. Bagaimana evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh?

### 1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* di Bank Nagari Cabang Utama Payakumbuh.



## 1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu:

Bagi Universitas:

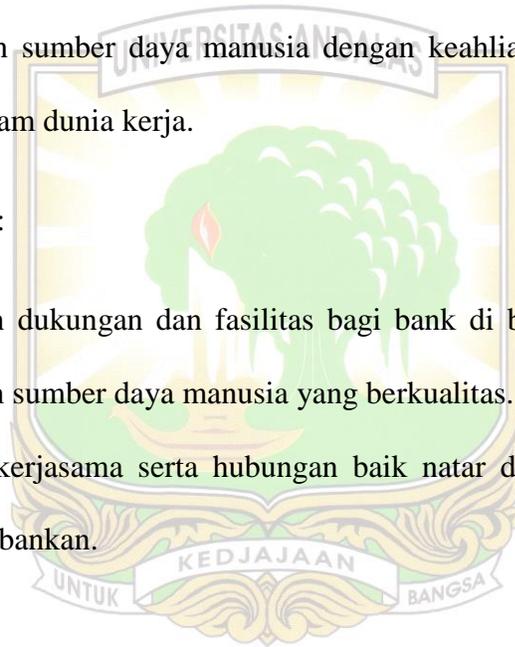
1. Terjalannya kerjasama serta hubungan baik antara Universitas dengan tempat penelitian.
2. Menciptakan sumber daya manusia dengan keahlian profesional yang bisa bersaing dalam dunia kerja.

Bagi Perbankan:

1. Memberikan dukungan dan fasilitas bagi bank di bidang pendidikan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Terjadinya kerjasama serta hubungan baik natar dunia pendidikan dengan lembaga perbankan.

Bagi Penulis:

1. Untuk dapat mempersiapkan diri dalam menghadapi persaingan di dunia kerja pada masa yang akan datang.
2. Menambah pengalaman dan wawasan baru tentang hal-hal yang mungkin terjadi di dunia kerja.



## 1.5 Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan untuk mendapatkan data ini adalah:

### 1. Kuesioner (Angket)

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian atau survei yang melibatkan pemberian pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden.

### 2. Observasi

Metode observasi yaitu dengan cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dengan mengamati bagaimana proses yang ada dan bertujuan agar dapat mengetahui berbagai informasi terkait penelitian yang dilakukan.

### 3. Studi Pustaka

Penulis melakukan penelitian dengan mencari, mengumpulkan data dari berbagai bahan bacaan yang mencakup buku teks dan bahan perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh penulis guna membantu dalam melengkapi studi lapangan.

## 1.6 Tempat Penelitian

Tempat yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yaitu pada Kantor Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang mana disetiap bab terdiri dari sub-sub bab yang menjadi satu kesatuan kerangka pemahaman masalah dengan rincian sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pertama ini berisikan pendahuluan yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, kegiatan magang, metode pengumpulan dan analisis data serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

**BAB III : GAMBARAN UMUM**

Membahas tentang gambaran umum Bank Nagari Cabang Payakumbuh mengenai sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi serta hal-hal yang berhubungan dengan Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Membahas tentang jawaban atas pertanyaan pada rumusan yang ada tentang bagaimana dampak evaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* di Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang disajikan dan saran untuk perbaikan kedepannya.

