

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan digitalisasi dari tahun ke tahun membuat para pelaku bisnis disektor industri jasa perbankan harus mengetahui kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan produk maupun jasa perbankan yang terus mengalami peningkatan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis perbankan membuat pelaku bisnis harus memaksimalkan kinerja perusahaannya agar bisa bersaing di era digitalisasi saat ini. Pada dasarnya bank memerlukan strategi untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasa yang lebih bermutu, agar dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut Apriyani dan Sunarti (2017), kepuasan merupakan suatu keadaan dimana pelanggan/nasabah merasa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi secara baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Strategi ini nantinya dapat membuat nasabah merasa senang dan menjadikan ini sebagai bentuk dari kepuasan nasabah, komitmen dari kepuasan nasabah inilah yang akhirnya mendorong perusahaan untuk berlomba- lomba meningkatkan pelayanannya kepada nasabah.

Umumnya hampir semua dari produk perbankan itu sama, mulai dari *funding* (pembiayaan) maupun *lending* (pinjaman) dan yang membedakannya hanya dari segi pelayanan. Menurut Kotler dan Amstrong (2016), pelayanan merupakan suatu bentuk

usaha yang tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki yang diberikan penjual kepada pelanggan satu dan pelanggan lainnya. Adanya daya saing antar bank, telah membuat bank-bank melakukan peningkatan pelayanan melalui investasi teknologi informasi perbankan. Perkembangan dari teknologi informasi perbankan mengakibatkan perubahan yang mengarah pada layanan perbankan digital (*digital banking*), meningkatnya kemampuan kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank terhadap nasabah menjadikan ini sebagai tujuan dari layanan digital perbankan. Layanan digital perbankan adalah suatu bentuk layanan ataupun kegiatan yang digunakan nasabah secara mandiri dengan menggunakan sarana elektronik (*digital*) yang dimiliki oleh bank maupun yang dimiliki oleh calon nasabah. Dengan hal ini, dapat membantu nasabah dalam mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, maupun penutupan rekening. Selain itu, juga dapat melakukan transaksi di luar jasa perbankan seperti nasihat keuangan (*financial advisor*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*) dan kebutuhan lain dari nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Dalam pengaplikasian layanan teknologi *digital banking*, menjadikan bentuk dari layanan bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam memanfaatkan sistem teknologi digital. Pengembangan layanan digital sampai saat ini yaitu ATM, *internet banking*, *mobile banking*, *video banking*, *phone banking*, dan *SMS banking*. Adapun layanan tanpa kantor (*branchless banking*) yang sesuai dengan kebijakan otoritas jasa keuangan yang bertujuan untuk masyarakat yang belum terhubung dengan akses perbankan. Pengguna *e-banking* di Indonesia mengalami peningkatan cukup pesat dan meyakinkan, dilihat secara data yang diungkapkan otoritas jasa keuangan. Jumlah dari pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan *internet*

*banking*) mengalami peningkatan 270% dari 13,6 juta nasabah di tahun 2012, kemudian mengalami peningkatan 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Sedangkan untuk jumlah transaksi pengguna *e-banking* mengalami peningkatan 169% dari 150,8 juta transaksi di tahun 2012, kemudian mengalami peningkatan 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Dilihat dari data yang ada, memang untuk 3 hingga 5 tahun terakhir perkembangan digital perbankan mengalami peningkatan yang cukup mendominasi, dan membuat perbankan melakukan inovasi-inovasi pada produk maupun jasa agar nasabah tetap melakukan transaksi keuangan tanpa harus kehilangan waktu yang berlebih (Kompasiana, 2018).

PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Nagari) baru meluncurkan layanan berbasis digital yang dinamai layanan *Nagari Mobile Banking*, yang mana peluncuran layanan ini untuk menjawab kebutuhan nasabah di era digital. Menurut Fadlan dan Dewantara (2018), *mobile banking* merupakan sebuah transaksi keuangan yang dilakukan secara *online* melalui media telekomunikasi *mobile* seperti *handphone* atau tablet. Sedangkan *Nagari Mobile Banking* merupakan perangkat mobile berbasis GSM/CDMA yang dapat diakses nasabah melalui *handphone* untuk bisa melakukan transaksi pada Bank Nagari (Bank Nagari, 2016). Selain untuk menjawab kebutuhan nasabah, peluncuran aplikasi ini juga untuk menggaet nasabah baru seperti kaum *milineal*. Dimana kaum *milineal* menyukai sesuatu yang serba instan, mudah, terjangkau, murah, dan tentunya cepat, disamping itu layanan ini juga bisa membuat nasabah sebelumnya atau yang sudah ada semakin loyal terhadap bank.

Menurut manajemen PT. Bank Nagari bahwa setelah pengenalan layanan digital banking ini, menyebutkan transaksi nasabah Bank Nagari mengalami peningkatan sebesar 400% atau sebesar lima kali lipat dari sebelumnya (Faisal, 2018). Layanan ini

dianggap sangat aman dan efisien bagi nasabah untuk bertransaksi hanya dengan menggunakan *handphone*. Persaingan antar bank dalam hal pelayanan yang semakin ketat membuat Bank Nagari harus lebih meningkatkan kualitas produk maupun layanan yang sudah ada. Hal itu nantinya agar nasabah merasa tidak kecewa dengan pelayanan yang sudah diberikan bank, namun lebih merasa puas atas kinerja karyawan bank. Disamping itu, ada banyak cara yang bisa dilakukan oleh bank agar kualitas produk maupun layanan dapat meningkat sesuai dengan harapan nasabah, salah satunya bank dapat menanggapi dan mengatasi keluhan nasabah secara cepat. Menurut Suchaeri (2012), keluhan pelanggan/nasabah adalah bentuk pengaduan pelanggan/nasabah terhadap kinerja perusahaan berupa produk maupun jasa, yang nantinya pengaduan tersebut menjadi evaluasi bagi perusahaan kedepannya untuk terus meningkatkan kinerja, memberikan inovasi baru disetiap produk dan jasa, dan tentunya dapat menyelesaikan setiap masalah dengan cepat. Setiap pelayanan yang diberikan bank tidak akan terlepas dari yang namanya keluhan nasabah, dimana nasabah bisa datang ke bank kapan saja dan menyampaikan keluhannya. Dalam dunia perbankan, keluhan pelanggan juga merupakan suatu bentuk kesalahan atau kelalaian bank yang berdampak pada kerugian *financial* terhadap nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Bank Nagari baru meluncurkan layanan *Nagari Mobile Banking*, dimana layanan ini bisa digunakan oleh seluruh nasabah bank nagari yang sudah mengunduh aplikasi layanan tersebut. Layanan *Nagari Mobile Banking* memberikan personalisasi kepada setiap pengguna berupa fitur info saldo, transfer antar rekening, *history* 10 transaksi terakhir, pembayaran segala kebutuhan finansial, transfer antar bank, pembelian multi *biller* yang lengkap dan menu admin yang inovatif (Bank Nagari, 2019). Sejak diluncurkannya aplikasi ini pasti sudah ada keluhan yang dialami oleh



nasabah seperti terjadi gangguan pada sistem jaringan/*provider*, yang mengakibatkan kegagalan pada saat melakukan transaksi oleh nasabah. Beberapa bulan yang lalu nasabah Bank Nagari cabang Batusangkar mengajukan komplain kepada pihak bank lantaran tidak bisa melakukan transaksi melalui *Nagari Mobile Banking* atau *internet banking*. Kegagalan yang dialami nasabah berupa tidak bisa melakukan transfer antar bank, dan tidak bisa melakukan pembayaran tiket pesawat, listrik dan pembelian pulsa melalui layanan tersebut. Karena hal itu, nasabah meminta pihak Bank Nagari cabang Batusangkar untuk bertanggung jawab atas gangguan jaringan yang mengakibatkan nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Namun gangguan tersebut tidak hanya dirasakan oleh nasabah Bank Nagari cabang batusangkar, melainkan telah terjadi gangguan jaringan internal yang mengakibatkan seluruh nasabah pengguna layanan *Nagari Mobile Banking* tidak dapat bertransaksi melalui *internet banking* maupun ATM (Putra, 2019).

Maka dari itu, sangatlah penting bagi bank dalam penanganan keluhan nasabah dan bagi karyawan bank perlu mengetahui bagaimana penanganan yang dapat dilakukan agar nasabah merasa puas terhadap kinerja karyawan bank. Bank harus menjadikan penanganan keluhan sebagai perhatian khusus, karena saat nasabah menyampaikan keluhan itu menandakan nasabah memberikan kesempatan untuk bank lebih memperbaiki kinerja agar hubungan nasabah dengan bank tetap terjalin. Perkembangan perbankan saat ini membuat bank agar tetap bertahan, ketika terjadi kesalahan dalam penanganan keluhan akan sangat berdampak pada ketidakpuasan nasabah, yang membuat nasabah menjadi tidak puas dan kecewa dengan layanan yang diberikan bank.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *nagari mobile banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar. Oleh karena itu, penulis memilih judul penelitian **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada Layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari Cabang Batusangkar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah: Bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar?

## 1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka saya mangangkat tujuan penelitian: Untuk mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.

## 1.4 Manfaat Magang

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan pembaca tentang prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan informasi bagi PT. Bank Nagari cabang Batusangkar dalam meningkatkan kemampuan untuk bisa bersaing dengan perusahaan lain dalam hal prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.
- b. Dapat digunakan untuk pengembangan perusahaan dalam hal prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai pentingnya prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.

### 1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Nagari cabang Batusangkar selama 40 hari kerja mulai tanggal 21 Oktober 2019 sampai 13 Desember 2019 dengan metode observasi (pengamatan) yakni pengambilan informasi melalui peninjauan secara spontan kegiatan yang terjadi pada saat magang mengenai bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.

## 1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu hanya fokus mengenai bagaimana prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan *Nagari Mobile Banking* PT. Bank Nagari cabang Batusangkar.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

### BAB I Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka berisi tentang konsep dan teori pada tugas akhir. Pada bab ini setiap variabel dijelaskan dari sudut pandang konseptual. Bagian tinjauan pustaka mengaju kepada teks/buku ajar/jurnal ilmiah.

### BAB III Gambaran Umum PT. Bank Nagari cabang Batusangkar

Gambaran Umum mengenai PT. Bank Nagari cabang Batusangkar . Pada bagian awal bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan yang berisi tentang kegiatan utama yang dilakukan perusahaan serta visi misi perusahaan. Pada bagian selanjutnya berisi tentang sejarah perusahaan tersebut.



#### BAB IV Pembahasan

Pembahasan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan, yang mana bab ini harus menyajikan keluhan pelanggan yang terjadi di lapangan. Pada bagian ini harus dapat menjawab dari rumusan masalah dan tujuan penelitian.

#### BAB V Penutup

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran dari laporan magang. Pada bagian ini harus dapat memberikan saran yang baik bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

