

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia perbankan dan lembaga keuangan saat ini terjadi begitu pesat. Perbankan merupakan institusi yang menggerakkan roda perekonomian pada sektor keuangan. Bank merupakan tempat menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Banyaknya bank yang hadir di Indonesia membuat masyarakat tentunya lebih berhati-hati untuk memutuskan bank manakah yang dipilihnya sebagai tempat untuk menginvestasikan dananya. Penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas tetapi pada persoalan kualitas juga, baik mengenai produk bank maupun layanannya.

Perbankan konvensional sebagai lembaga keuangan, pada awalnya berkembang secara perlahan, namun kemudian mulai menunjukkan perkembangan yang semakin cepat mencapai prestasi. Perkembangan kelembagaan perbankan di Indonesia dapat dilihat dari semakin banyaknya jaringan kantor dan banyaknya bank-bank yang berdiri. Tingkat persaingan yang semakin tinggi dalam industri perbankan juga mengharuskan perusahaan perbankan untuk dapat memperhatikan pentingnya masyarakat bertransaksi, upaya meningkatkan minat nasabah dan membuat nasabah tetap loyal dan tidak pindah kepada pesaing.

Bank harus memantau kepuasan pelanggan atau nasabahnya agar terjalin hubungan yang memuaskan pada kondisi pasar pembeli, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam hal ini diperlukan kerjasama dari seluruh departemen dan karyawan di bank tersebut untuk bersama-sama merancang dan mengimplementasikan suatu sistem penyampaian nilai pelanggan yang lebih. Kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap minat masyarakat bertransaksi dan

kemudian berdampak terhadap kepercayaan, serta loyalitas nasabah. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh nasabah dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh bank yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan nasabah dengan maksud memperoleh umpan balik berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service*.<sup>1</sup>

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan. Peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *customer service* harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Tri Hari Koestanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya” (STIESIA:Surabaya, 2014), h. 2.

<sup>2</sup>Dina Novita Krisni, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pmebantu Tulungagung” (Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Fakultas Ekonomi Islam IAIN: Tulungagung, 2014), h. 5.

*Customer service* ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. *Customer service* tidak hanya menjaga nasabah lama tetapi juga harus menarik minat bertransaksi masyarakat pada bank tersebut. Hal itu akan menghasilkan keuntungan yang besar bagi bank karena meningkatnya jumlah nasabah yang bertransaksi di bank tersebut.

Bank BRI Unit Pajalele adalah salah satu lembaga keuangan yang menjalankan usaha dengan mengutamakan pelayanan yang prima kepada masyarakat yaitu dengan menempatkan *Customer Service* yang handal, namun dalam menjalankan kegiatannya terdapat kendala yaitu hanya satu *Customer Service* yang bekerja sehingga pelayanan yang diberikan oleh *customer service* belum maksimal. Oleh karena itu untuk mengantisipasi hal tersebut maka Bank harus segera mencari *Customer Service* baru agar kualitas pelayanan yang diberikan lebih prima, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu karena banyak masyarakat yang ingin melakukan transaksi di BRI Unit pajalele sehingga *customer service* sedikit memiliki kendala dalam menangani nasabah yang akan melakukan transaksi hal ini membuat beberapa nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>3</sup>

Berdasarkan permasalahan diatas, dimana lembaga keuangan perbankan saat ini telah sadar akan pentingnya nasabah sebagai penunjang jalannya aktifitas perbankan, sehingga tugas utama bank adalah membenahi pelayanan untuk menarik minat

---

<sup>3</sup> Hasil Observasi BRI Unit Pajalele pada tanggal 17 januari 2020.

masyarakat bertransaksi pada bank tersebut, namun dibalik kesadarannya akan pentingnya nasabah dimata perbankan tetap saja *Customer Service* kadang memiliki kesalahan dalam melayani nasabahnya. Hal ini menarik minat peneliti untuk meneliti tentang “Pengaruh Customer Service Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Customer Service. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan *customer service* di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang ?
2. Seberapa besar minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang ?
3. Apakah kualitas layanan *customer service* berpengaruh terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang ?
4. Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan layanan *customer service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ialah:

1. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *customer service* di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat Bertransaksi di Bank BRI Unit Kec. Lembang Kab. Pinrang.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *customer service* berpengaruh terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang
4. Untuk mengetahui apakah ada hubungan yang positif dan signifikan layanan *customer service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setelah penelitian ini dilakukan maka diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memeberikan serta menambah pengetahuan yang baru mengenai pengaruh layanan *Customer Service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele.
2. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya terkait dengan masalah yang sama.
3. Diharapkan dalam penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembacanya khususnya bagi penulis sendiri.