

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini sudah tidak asing lagi dimata masyarakat luas, salah satu alasannya karena masyarakat telah menyadari pentingnya suatu bank. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya masyarakat yang menjadi nasabah suatu bank serta menjamurnya bank-bank swasta di Indonesia.

Kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan telah berkembang menjadi kebutuhan untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Kualitas pelayanan informasi merupakan salah satu factor utama yang menentukan pemilihan produk atau jasa bagi setiap nasabah. Pelayanan informasi yang diberikan customer service kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya suatu pelayanan pada bank tersebut. Dalam hal ini jika para petugas customer service Bank Bukopin dapat melayani orang lain baik internal maupun eksternal perusahaan dengan baik. Maka secara tidak langsung orang-orang yang berhubungan dengan pihak perusahaan akan merasa senang untuk melakukan kerjasama.

Peningkatan kualitas layanan informasi yang diberikan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi Bank Bukopin. Hal ini dikarenakan kualitas layanan informasi dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan informasi yang baik maka dapat

menimbulkan loyalitas nasabah. Dan berkemungkinan besar menarik pelanggan / nasabah baru. Nasabah yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan nasabah tersebut merasa terpuaskan sehingga mereka melakukan pembelian lebih dari satu kali. Implementasi kualitas layanan informasi yang dilakukan oleh Bank Bukopin dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Layanan informasi yang diberikan antara lain :

- Pemberian informasi produk yang jelas dan tepat
- Pemberian layanan yang cepat dan tidak berbeli-belit
- Kemudahan proses menjadi pelanggan yang baru
- Proses yang cepat dalam menyelesaikan keluhan pelanggan / nasabah
- Tanggap terhadap saran yang diberikan nasabah guna peningkatan mutu pelayanan
- Kemampuan berbicara dengan menggunakan bahasa yang jelas dan singkat
- Kemampuan melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan
- Kemampuan mendengarkan keluhan pelanggan
- Keterampilan dalam menyelesaikan keluhan nasabah
- Keramahan dalam menerima keluhan nasabah
- Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Nasabah hendaknya tidak dipandang sebagai mitra semata tetapi juga asset yang sangat penting, dan diwujudkan dengan senantiasa untuk memahami dan

menanggapi baik keinginan, keluhan atau kebutuhan nasabah. Dengan begitu, pelanggan / nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Pekerjaan yang dilakukan petugas customer service bukanlah pekerjaan yang mudah, petugas customer service adalah sosok yang menjadi tumpuan perusahaan dalam memberikan sebuah layanan informasi kepada nasabah. Mereka adalah duta perusahaan, yang membawa image / citra perusahaan. Dimana setiap komunikasi, informasi, tingkah laku dan penampilan mereka mencerminkan nilai-nilai perusahaan. Keberadaan seorang petugas customer service di PT. Bank Bukopin, merupakan salah satu bagian yang termaksud dalam struktur organisasi yang keberadaanya telah diatur dalam keputusan manajemen.

Seperti kita ketahui tidak semua layanan informasi petugas customer service dapat memuaskan nasabah, ini terbukti dengan masih adanya complain / masalah yang muncul baik complain secara langsung melalui customer service, internet, surat kabar, dll.

Berdasarkan pengalaman tersebut penulis melihat bahwa ada beberapa permasalahan yang terjadi dalam memberikan layanan informasi kepada nasabah. Padahal sudah menjadi kewajiban bagi petugas customer service untuk memberikan layanan informasi yang optimal kepada nasabahnya. Namun kualitas layanan informasi yang diberikan belum maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah Bank Bukopin. Disini diharapkan petugas customer service cepat tanggap terhadap kelemahan layanan informasi yang ada

dan berusaha untuk memperbaikinya. Apabila dibiarkan saja maka akan menimbulkan tingkat loyalitas yang buruk.

Oleh karena itu penulis menyimpulkan yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Sejahterama kualitas layanan informasi dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Bukopin Pusat ?”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

“Sejauh mana kualitas pelayanan informasi dan loyalitas nasabah Bank Bukopin Pusat”?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diterapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui kualitas layanan informasi PT. Bank Bukopin Pusat
2. untuk mengetahui loyalitas nasabah PT. Bank Bukopin Pusat

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sebagai pengembangan teori dalam kajian ilmu komunikasi dan secara khusus diharapkan dapat menambah

pengetahuan penulis di bidang humas dan kajian ilmu komunikasi lainnya.

b. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak Bank Bukopin dalam meningkatkan pelayanan informasi dan menciptakan loyalitas nasabah.

1.5. Sistematika Penulisan

- **BAB I PENDAHULUAN**, merupakan garis besar landasan yang menjadi arah dan tujuan penelitian penulis, yang meliputi : Latar Belakang Masalah, Tujuan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- **BAB II KERANGKA TEORI**, memaparkan lebih jauh mengenai teori yang menjadi landasan penulis, yang meliputi : Tinjauan Pustaka, Operasionalisasi Variabel, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.
- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**, menguraikan tentang : Desain Penelitian, Populasi dan Sampel, Bahan Penelitian dan Unit Analisis, Teknik Pengumpulan Data, Realibilitas dan Validitas Alat Ukur, serta Teknik Analisis Data.
- **BAB IV HASIL PENELITIAN**, meliputi : Subjek Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan.
- **BAB V PENUTUP**, meliputi : Kesimpulan dan Saran