

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sebuah isu komunikasi pelayanan pada perusahaan perbankan yang ada di Kota Padang yaitu pelayanan dalam penanganan aduan nasabah. Aduan merupakan wujud ketidakpuasan atau ketidaknyamanan terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh suatu perusahaan, seperti layanan m-banking ataupun kartu ATM yang umum digunakan masyarakat. Berdasarkan data keluhan pada Bank Nagari Cabang Utama terdata diterima keluhan kartu rusak, kartu tertelan mesin, kartu kadaluarsa, pengaduan transaksi elektronik, dan transaksi biller lainnya. Nasabah yang membuat pengaduan mengenai kartu ATM dapat diselesaikan langsung oleh *customer service* pada saat itu juga, namun pengaduan transaksi biller elektronik dari seluruh cabang tidak dapat langsung diselesaikan pada saat itu juga, nasabah harus menunggu dalam waktu beberapa hari.

Nasabah yang membuat pengaduan namun merasa kurang diberikan hak pelayanan dapat menimbulkan kekecewaan bahkan krisis kepercayaan terhadap suatu perusahaan terkhusus bagi masyarakat. Sebuah berita mengenai komunikasi pelayanan yang ada di Bank Nagari yang berjudul “Sekper Belum Optimal, Nasabah Bank Nagari Tak Terima Hak Layanan Aduan” 8 Agustus 2022. Pada berita tersebut dikatakan bahwa “Pada pemeriksaan tahun 2020, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menemukan nasabah Bank Nagari tidak menerima pelayanan penanganan aduan sesuai haknya. Hal ini disebabkan Pemimpin Divisi Sekretaris Perusahaan (Sekper) belum optimal dalam memonitor dan memastikan Kantor Pusat dan Kantor Cabang telah menindaklanjuti setiap keluhan nasabah yang diterima”. Dari berita tersebut terlihat adanya persoalan publik pada komunikasi pelayanan yang ada di PT. Bank Nagari, dikutip dari deliknews.com.

Pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Setiap kegiatan ditujukan untuk memberikan kepuasan konsumen.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna Public Services, yang berarti berbagi aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang atau jasa. Konsep ini berpijak pada kepentingan masyarakat sebagai konsumen yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang membutuhkan perhatian dan pelayanan. Menurut Ruslan (2003:260), konsep pelayanan publik berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan (konsumen).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan OJK, pengertian nasabah adalah individu atau kelompok yang memanfaatkan atau menggunakan fasilitas perbankan, baik dalam bentuk produk maupun jasa. Selain itu, para ahli juga menyebutkan bahwa pengertian nasabah adalah orang yang mempercayakan pengelolaan keuangannya pada bank, untuk kemudian digunakan dalam memenuhi kebutuhannya setiap hari, yang mana nasabah ini termasuk *stakeholder* bagi suatu perusahaan perbankan yang juga berperan dalam perkembangan perusahaan tersebut.

Sementara *customer service* berperan secara langsung dalam menerima keluhan nasabah. Tidak hanya menerima keluhan, tetapi juga bertugas untuk memberikan tindak lanjut dan solusi penyelesaian terhadap apa yang dikeluhkan. Peran *Customer Service* sangat penting dalam hal ini, karena berhadapan langsung dalam pengaduan nasabah.

Oleh karena itu skripsi ini berjudul Peran CS (*Customer Service*) Dalam Menangani Keluhan Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang untuk mengetahui peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

Bagaimana peran customer service dalam menangani keluhan Nasabah di Bank Nagari Cabang Utama Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan arah dari suatu kegiatan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui peran customer service dalam menangani keluhan nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat berguna serta dapat memberikan pemikiran dan sebagai pengembangan pengetahuan tentang peran customer service dalam menangani pengaduan nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis Bagi Mahasiswa hasil penelitian ini nantinya dapat bisa menjadi wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama di bangku perkuliahan serta sebagai referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang.