

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik, memiliki keterampilan yang khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut.

Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberikan pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu, atau sebagai lembaga perantara antara pihak kelebihan dana dan kekurangan dana. (Jopie Jusuf : *Dasar-Dasar Accounting Officer*). Banyak bank yang bermunculan dan persaingan perbankan pun semakin meningkat. Sehingga mendorong masing-masing bank untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan.

Tren permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instan atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada calon nasabah produk yang dijual, dengan cara mempermudah sistem administrasi dan syarat-syarat yang harus

dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh bank untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan.

Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (front office). Yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir SE, MM, Etika *Customer Service*).

Sesuai dengan fungsinya *Customer Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Seorang *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli atau mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu menarik calon nasabah baru untuk membeli produk bank yang akan ditawarkan. Sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan meningkatkan kesetiaan terhadap produk yang digunakan serta menyakinkan kualitas produk yang ditawarkan.

Seorang *Customer Service* sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, yang disebut dengan *Service Excellent*. *Service Excellent* merupakan sepenuhnya memberikan komitmen yang terbaik kepada *Customer* dengan memberikan layanan yang melebihi harapan *Customer* dan membuat nasabah menjadi lebih mudah untuk melakukan transaksi perbankan.

Selain ini seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila *Customer Service* tidak cekatan maka akan berimbas pada pekerjaan petugas lainnya. Yang nanti pada ujungnya akan berimbas pada bank tersebut.

Mengingat peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh bank, tertarik untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan judul “ **Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya**”.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk lebih menjelaskan tentang pemahaman judul dalam Tugas akhir ini dan mempermudah pembaca dalam memahami maksudnya maka akan diuraikan sebagai berikut:

### **Peranan**

Merupakan keterlibatan suatu bagian atau petugas tertentu dalam melakukan kegiatan yang dilakukan oleh *Customer Service*.

***Customer Service***

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (frontoffice), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang akan ditawarkan oleh bank.

**Dalam**

Kata depan untuk menandai tempat yang mengandung isi.

**Meningkatkan**

Suatu tindakan atau usaha yang dilakukan untuk memperbanyak atau mengubah sesuatu yang kurang akan menjadi lebih.

**Pelayanan**

Suatu tindakan yang dilakukan untuk memudahkan atau membantu nasabah.

**Terhadap**

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan.

**Nasabah**

Orang yang menjadi pelanggan dan berhubungan dengan bank.

**Di**

Kata depan yang menunjukkan tempat.

### **Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya**

Salah satu Bank umum Cabang Surabaya, tempat dimana penyusunan untuk melakukan penelitian dan pengamatan Tugas Akhir ini.

#### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, memiliki beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Apa saja tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya?
2. Bagaimana Standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya ?
3. Bagaimana dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
2. Bagaimana Standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

3. Untuk mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
2. Mendapat pengetahuan mengenai bagaimana standart pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
3. Mendapatkan wawasan mengenai dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya
  - a. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan di materi kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya dibidang perbankan.
  - b. Mengevaluasi dan menyelesaikan Metode dan Materi kuliah agar lebih relevan di dunia kerja dibidang perbankan.
  - c. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penelitian ilmiah.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Lingkup Pembahasan**

Untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan dari pokok bahasan, dan untuk keterfokusan, maka pembahasannya dibatasi pada pelaksanaan, kegiatan, tugas, tanggung jawab *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan calon nasabah di Bank BRI Cabang Surabaya Kertajaya.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Pengamatan (Observasi)**

Metode pengumpulan data yang dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek laporan.

#### **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka ialah suatu pembahasan yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir berdasarkan pada buku-buku referensi yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan maupun sebagai dasar teori dari suatu pengamatan yang dilakukan.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penyusun akan membagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis. Adapun uraian adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenal latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian Bank, fungsi Bank, Produk dan jasa Bank, pengertian *Customer Service*, tugas *Customer Service*, tanggung jawab *Customer Service*, serta etika dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah dan calon nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

## **BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan secara sejarah singkat berdirinya Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya, struktur organisasinya, produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

## **BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*, bagaimana standart pelayanan yang



dilakukan *Customer Service*, Dampak bagi bank dengan adanya *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengamatan dan saran-saran yang bisa dijadikan informasi untuk meningkatkan pelayanan *customer service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya.