

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsure penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari Customer Service. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama dimata konsumen. Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam Customer Service agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpacitra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar

mau menjadi nasabah. Keberadaan nasabah yang sangat potensial sangat penting bagi sebuah bank, baik bank umum. Oleh karena itu menarik nasabah dan mempertahankan nasabah yang handal karena kebutuhan nasabah pun bermacam-macam, mulai dari kebutuhan penyimpanan dana maupun pinjaman.

Untuk dapat memberikan pelayanan jasa perbankan yang sebaik – baiknya kepada para nasabah bank, membentuk unit kerja khususnya yaitu customer service yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan masyarakat atau nasabah dapat berkomunikasi dengan baik.

Dengan adanya unit kerja ini diharapkan customer service memberikan pelayanan yang maksimal mungkin kepada nasabah, karena kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan amanat dari masyarakat kepada bank selaku pihak yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai perbankan dan jasa perbankan.

Sesuai dengan fungsinya, customer service diharapkan dapat memberikan pelayanan baik, cepat dan akurat serta tidak meninggalkan sikap keramahan sebagai cerminan suatu bank. Oleh karena itu, dengan adanya customer service ini nasabah tidak perlu bingung dengan masalah administrasi dengan segala prosedur yang berhubungan dengan bank. Nasabah cukup menghubungi customer service dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan dan akhirnya akan dapat meningkatkan jumlah nasabah dan juga mencapai tujuan bank untuk mendapatkan nasabah loyal dapat terwujud.

Mengingatnkan pentingnya peran customer servise bagi bank dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka judul yang di angkat dalam Tugas Akhir ini adalah “ Pelaksanaan Pelayanan Customer Servise Terhadap Meningkatnya Jumlah Nasabah Di Bank BRI(.PERSERO)Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya salah satu pengertian terhadap judul yang dimaksud, maka berikut akan di jelaskan penjelasan dari judul.

Pelaksanaan

Proses, cara, pembuatan melaksanakan (rancangan , keputusan dan sebagainya)

Pelayanan

yaitu kegiatan seseorang yang akan diberikan kepada orang lain.

Customer servise

Setiap kegitanana yang diperuntukan ataua ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

Terhadap

Kata depan untuk menandai arah, kepada , lawan

Meningkat

Yaitu banyaknya tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan jadi satu

Nasabah

Orang yang biasa berhubungan dengan bank dalam hal keuangan.

Di

Yaitu petunjuk tempat atau menyatakan tempat

Bank BRI (PESERO) Tbk Cabang Tuban Unit Palang

Yaitu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan secara umum dimana pengamatan ini dilakukan untuk memperoleh data – data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

Jadi keseluruhan penjelasan judul di atas adalah keterlibatan suatu bagian di Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang dalam memberikan pelayanan , serta bertindak sebagai perantara antara bank dengan nasabah untuk meningkatkan kualitas Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan – alasan tersebut, maka penulisan merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan dan fungsi Customer Service dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Bakyat Rakyat Indosnesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

2. Apa saja tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service di Bank Bank Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.
3. Bagaimana cara perhitungan bunga bersih Tabungan, Giro dan Deposito.
4. Apa saja hambatan – hambatan yang dihadapi Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Bagaimana alternative penyelesaian dari hambatan – hambatan yang dihadapi Customer Service.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi Customer Service dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang
- 2 Untuk Mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.
- 3 Untuk mengetahui perhitungan bunga bersih Tabungan, Giro dan Deposito.
- 4 Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan kepada nasabah.

- 5 Untuk mengetahui alternative penyelesaian dari hambatan – hambatan yang di hadapi Customer Service.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari diadakan pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis tentang peranan Customer service di lembaga perbankan.

2. Bagi Bank

Dapat di gunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Rakyat (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang untuk masa yang akan datang.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Ilmu Perguruan Tinggi Perbanas.

4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tuban Unit Palang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Ruang Lingkup Pengamatan

Agar dalam judul Laporan Tugas Akhir ini tidak terlalu luas dan menyimpang, maka di berikan batasan agar tidak terdapat salah pengertian.

Adapun lingkup pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir ini sesuai dengan Judul diatas:

- 1 Obyek yang akan dibatasi pada tempat dilakukan pengamatan yaitu di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang..
- 2 Peranan Customer service dalam memberikan layanan untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang.

1.6.2 Metode Pengumpulan data

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

a Metode Interview

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung kepada pihak – pihak yang terkait terutama Customer Service di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban Unit Palang. untuk medapatkan Informasi.

b Metode Pemanfaatan Data Sekunder.

Pengumpulan Data yang diperoleh dari buku - buku dan laporan - laporan yang berasal dari pihal yang bersangkutan.

c Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku – buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

