BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan sekarang ini semakin luas dan tidak asing lagi di seluruh lapisan masyarakat.Selain itu, perbankan memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan hal tersebut menjadi kesempatan bank untuk mendapatkan nasabah agar mau meletakkan dananya di bank.

Pengertian bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank adapun pemberian jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung.

Bank juga menjadi pihak penengah antara nasabah yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Oleh karena itu, perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang akan digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berbeda digaris depan *(Front Office)*, yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak bank dengan nasabah.Dalam perkembangannya, fungsi *Customer Service* memang semakin lama semakin penting.Apalagi dengan semakin tingginya persaingan dan keinginan pelanggan yang semakin sulit terpuaskan, maka pekerjaan *Customer Service* pun semakin lama semakin tidak ringan.

Customer Service sendiri bisa diartikan sebagai pihak yang langsung menjembatani antara pelanggan dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari.Setiap bagian perusahaan bisa saja melakukan kesalahan, yang mengakibatkan pelanggan marah. Namun kemarahan pelanggan ini akan ditimpakan umumnya kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian yang melakukan kesalahan tersebut. Contohnya, jika telepon mati, pelanggan akan melakukan komplain kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian teknis.

Customer Service membantu bank dalam membentuk *image* yang baik di mata nasabah.Seorang *Customer Service* harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan.Seorang *Customer Service* pada sebuah bank harus dapat menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah.Jadi, tidak hanya rapi dan menarik, seorang *Customer Service* harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan para nasabahnya.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.

Dengan peran yang teramat strategis ini, tentu saja perusahaan harus dapat membentuk pasukan *Customer Service*-nya dengan lebih baik. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan menghargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan

yang diperoleh kepada rekan yang lain. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *Customer Service*.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di bank BRI Kantor Cabang pahlawan. Penulis memilih Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari Sumber Daya Manusia untuk melakukan penelitian, sehingga penulis berkesempatan dapat mempercepat penentuan lokasi penelitian dan mencari materi yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

Mengingat pentingnya peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang diterapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawancara mengenai *Customer Service* serta penulis ingin bekerja di Bank pada bagian *Customer Service* maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **"Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya".**

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran, serta untuk memberikan kemudahaan dalam memahami judul dari Tugas Akhir, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut:

Upaya

Merupakan usaha untuk mencapai maksud yang dilakukan *Customer Service*.

Customer service

Merupakan salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

Dalam

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan.

Meningkatkan

Menaikan taraf, derajat dsb.

Pelayanan

Merupakan perihal atau cara melayani.

Nasabah

Merupakan orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank.

Pada

Merupakan kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi di atas atau di dalam hubungan dengan, searti dengan di (dipakai di depan kata benda, kata ganti orang, keterangan waktu)

Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya

Yaitu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan secara umum terletak di Kota Surabaya – Jawa Timur dimana menjadi tempat Penelitian untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Sehingga keseluruhan dapat kesimpulan bahwa keterlibatan *Customer Service* di Bank Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang optimal untuk meningkatkan

pelayanan pada nasabah, serta bertindak langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

1.3 Rumusan Masalah

Berikut ini ada beberapa rumusan masalah yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian, diantaranya :

1. Apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan?
2. Bagaimana upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya?
3. Bagaimana dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabank Pahlawan?
4. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah?
5. Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi *Customer Service*BRI Kantor Cabang Pahlawandalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, tujuan dari penelitian yang dilakukan di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya adalah :

1. Untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berkaitan dengan *Customer Service* di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
3. Untuk mengetahui dampak bagi Bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
4. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
5. Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunanan yang diperoleh dari diadakan pengamatan ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis
   1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
   2. Mendapatkan pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
   3. Mendapat pelayanan tentang dampak adanya peningkatan pelayanan Customer Service pada nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.

4. Mendapat wawasan mengenai dampak bagi Bank dengan adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.
5. Mendapat pengetahuan tentang apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya.

Dapat digunakan sebagai koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.Serta mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

c. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.

Sebagai masukan atau pertimbangan dalam peranan *Customer Service* dalam perbankan.menjadi ajang promosi agar banyak masyarakat yang tertarik dan ingin mengetahui peran penting dan keunggulan*Customer Service* di Bank Cabang Pahlawan Surabaya.

d. Bagi Pembaca.

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisa deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke lapangan dan mengumpulkan data-data yang

diperlukan kemudian diolah, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui :

1. Pengamatan (observasi)

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

2. Wawancara *(interview)*

   Metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden, dalam hal ini adalah pihak yang terkait langsung dengan obyek penulisan.

3. Dokumentasi

   Mencari data-data mengenai hal-hal berupa referensi buku atau catatan buku yang mana berupa dokumen atau data tentang geografis PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Pahlawan Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini di uraikan dalam lima bab yang terjadi dalam sub – sub yang disusun secara sistematis. Adapun pemberian bab – bab ini secara sistematis di uraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah terkait dengan pelayanan *Customer Service*, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir dan sistematika penyusunan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan lebih mendalam topik penulisan mengenai kegiatan usaha bank, sumber dana bank, produk – produk bank, jenis – jenis bank, pengertian *Customer Service* bank, peranan dan fungsi *customer service*, tugas *Customer Service*, wewenang *customer service* sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah, dasar – dasar pelayanan nasabah, sifat – sifat nasabah, ciri – ciri pelayanan yang baik, syarat - syarat seorang *Customer Service* yang baik.

BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Pada bab ini di uraikan tentang sejarah berdirinya Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, struktur organisasi, visi misi bank, *Job Description* serta produk – produk dan jasa – jasa yang di tawarkan oleh Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai pentingnya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya, mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berkaitan dengan *Customer Service*, mengetahui upaya dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah menjelaskan hambatan yang dihadapi *Customer Service*dalam memberikan pelayanan kepada nasabah , serta solusi dari hambatan yang dihadapi *Customer Service*.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat disimpulkan oleh penulis mengenai Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya serta beberapa saran yang membangun, baik pihak bank maupun bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam pembahasan masalah ini.