BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan di dunia perbankan saat ini demikian pesatnya begitu juga dengan kebutuhan manusia yang beraneka ragam, semua itu mendorong meningkatnya setiap kebutuhan manusia. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omzet penjualan atau pelanggannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, meningkatkan promosi penjualan, dan terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (menurut Kasmir SE,MM., dalam buku besar perbankan).

Para praktisi perbankan sangat menyadari pentingnya *Customer Service* bagi industri perbankan. Nama besar, gedung mewah dan bertingkat juga teknologi canggih tidak akan berarti apabila tidak memiliki *Customer Service* yang potensial. Tanpa adanya *Customer Service* atau nasabah maka dapat dikatakan bank pernah ada. Sebagai perantara bank dan nasabah, *Customer Service* dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (menurut Kasmir SE, MM., dalam buku besar perbankan).

Nasabah yang membutuhkan pelayanan mempunyai beberapa macam pilihan, kemana dia akan menggunakan jasa perbankan baik itu bank pemerintah, bank swasta maupun lembaga keuangan bukan bank secara umum lembagatersebut memberikan pelayanan yang sama bentuknya dalam pelayanan jasa perbankan yang baik dan akurat sehingga membentuk unit kerja yang khusus yaitu *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta untuk menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan nasabah dapat saling berkomunikasi (menurut Kasmir SE, MM., dalam etika *Customer Service*).

Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik, cepat, akurat dan ramah. Nasabah dengan praktis menghubungi *Customer Service* yang akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan bagian terkait. Dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah nasabah, dan calon nasabah merasa kepentingannya dapat segera terpenuhi dengan penuh tanggung jawab dan cepat dalam pelaksanaanya. Adapun pada nantinya nasabah dan calon nasabah dapat setia dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang kita tawarkan (menurut Modul Customer Service dan Etika Perbankan, disusun oleh Anggraeni,SE.,M.Si).

Loyalitas nasabah memang sangat dibutuhkan oleh bank karena pertumbuhan dana itu sendiri berasal dari simpanan nasabah, karena kepuasan nasabah menjadi standar dalam menilai kinerja bank.

Berdasarkan dari uraian tersebut, banyak sekali manfaat dan pentingnya Customer Service dalam memberikan pelayanan nasabah maupun calon nasabah maka penulis akhirnya tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul "Pelaksanaan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah dan Calon Nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban"

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang ada di Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1. Apakah tugas, wewenang dan tanggung jawab Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban?
- 2. Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening simpanan nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban?
- 3. Apakah upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban?
- 4. Apakah hambatan yang dihadapi Customer Service beserta solusinya dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban?

1.3 Penjelasan Judul

Untuk menghindari timbulnya salah pemahaman terhadap judul Tugas Akhir ini, maka diuraikan kata demi kata dari judul tersebut. Kemudian secara keseluruhan judul akan dijelaskan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Adapun pengertian judul tersebut adalah sebagai berikut:

Pelaksanaan

Proses, cara pembuatan, tindakan dalam melakukan kegiatan yang akan dilaksanakan Customer Service.

Customer Service

Suatu bagian digaris depan (front office) dari unit organisasi, yang sebagai sumber informasi dan pelayanan yang ditawarkan oleh bank.

Dalam

Kata depan untuk memulai tempat yang mengandung isi.

Meningkatkan

Upaya memperhebat, mempertinggi, menaikan.

Pelayanan

Kegiatan seseorang yang akan diberikan kepada orang lain.

Terhadap

Kata yang menandai tindakan Customer Service dalam melaksanakan kegiatannya.

Nasabah

Orang yang biasa berhubungan dengan atau pelanggan bank.

Di

Kata depan untuk menandai tempat.

Bank BRI Unit Majapahit

Tempat yang akan disurvei mengenai Tugas Akhir.

Tuban

Nama sebuah kota.

Jadi, definisi keseluruhan judul adalah keterlibatan atau kegiatan suatu bagian organisasi bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ataupun calon nasabah, serta bertindak sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan kualitas Bank BRI Unit Majapahit Tuban.

1.4 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab customer servise dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah di Bank Unit Majapahit Tuban.
- 2. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening simpanan nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.
- 3. Untuk mengetahui pelaksanaan *Customer Service* dalam megupayakan peningkatan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.
- 4. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan, pengembangan, pengetahuan tentang pelaksanaan *Customer Service*.

- Bagi Bank BRI Unit Majapahit Tuban, sebagai sumber informasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.
- 3. Bagi pembaca, agar dapat menambah pengetahuan dalam pemahaman sebagai sumber informasi kepada pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya tentang peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah.
- 4. Bagi STIE Perbanas, dapat digunakan sebagai pembendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak bank khususnya dibagian *Customer Service*.

2. Metode Pemanfaatan Data

Metode ini dilakukan dengan mencari data primeryaitu bahan-bahan yang mengikat dan terdiri dari:

- a. Undang-Undang Dasar 1945.
- b. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perbankan.

Sedangkan data sekunder merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan bahan pusaka yang berhubungan dengan judul dan pokok permasalahannya.

3. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan data-data dari buku yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir.

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 menguraikantentangpengertian Bank,fungsi Bank,Produkdanjasa Bank,pengertian *Customer Service*,tugas *Customer Service*,tanggungjawab *Customer Service*,sertaetikadansikap*Customer Service* dalammelayaninasabahdi Bank BRI Unit Majapahit Surabaya.

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan secara sejarah singkat berdirinya Bank BRI,struktur organisasinya,dan produk dan jasa yang ditawarkan di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai tugas,wewenang,dan tanggung jawab *Customer Service* dan prosedur pembukaan penutupan rekening simpanan serta upaya dan hambatan yang di hadapi oleh *Customer Service*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengamatan dan saran-saran yang bisa dijadikan informasi untuk meningkatkan pelayanan *Customer Service* di Bank BRI Unit Majapahit Tuban.