

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan nasabah atau yang sering disebut *Customer Service Officer* berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Customer Service dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Customer Service Officer* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *Customer Service Officer* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya.

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service Officer* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapi, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Customer Service hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tatacara penanganan nasabah yang baik. Dalam hubungan interaksi bisnis ini, perlakuan kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Terlebih dalam koperasi kredit, dimana nasabah kita adalah pemilik dari usaha itu sendiri, sehingga perlakuan dan pelayanan terhadap mereka sangat penting untuk diperhatikan. Sebagai ujung tombak, tentunya cara berbicara, pengontrolan emosi, mimik wajah, kesabaran dan wawasan menjadi salah satu kriteria yang diperlukan untuk menjadi seorang *Customer Service*. Karena cukup pentingnya posisi ini, mengingat dia berada di depan layar. Maka ketrampilan sebagai seorang *Customer Service* pun harus selalu ditingkatkan, misalnya dengan mengikuti beragam pelatihan yang berkaitan dengan manajemen emosi, manajemen perusahaan ataupun berbagai ilmu yang berkaitan dengan *service* yang dapat dituangkan dalam praktek saat bertemu dengan pelanggan.

Ketidakmampuan kita dalam melakukan pelayanan yang baik, seringkali menjadi salah satu hambatan dalam membereskan koperasi kredit. Pendekatan psikologis yang kurang, komunikasi yang tidak interaktif, ketidakpuasan

pelayanan adalah suatu pencitraan yang sering terjadi. Hal ini tentu harus segera dirubah, sehingga pelayanan dalam koperasi kredit tidak boleh kalah jauh dari pelayanan keuangan pada lembaga keuangan lainnya, seperti perbankan misalnya.

Jadi penekanan dalam hal ini adalah bahwa *Customer Service* tidak sekedar pemenuhan menyangkut pengetahuan semata, tetapi lebih dari itu adalah keterampilan dan menerapkannya. *Customer Service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, suara atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen.

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang lagi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi *Customer Service* harus tahu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah tidak puas dan meninggalkan bank.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, sebagai berikut :

1. Pelayanan yang kurang memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service*. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang kurang lengkap

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji atau tidak tepat waktu

Petugas *Customer Service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relative mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.

1.2. Penjelasan Judul

“Peranan *Customer Service* dalam melaksanakan pelayanan di Bank Papua”

1. Peranan

Peranan berasal dari kata peran, yang berarti sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama.

- 1) Peranan menurut Levinson sebagaimana dikutip oleh Soejono Soekanto sebagai berikut :

“Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan”.

- 2) Menurut Biddle dan Thomas, peran adalah “serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu”.

2. Customer

Customer adalah raja bagi perusahaan dan bagaimanapun juga kita harus dapat memuaskan *customer* sesuai dengan kemampuan kita. Berikut ini pengertian *customer* yang diambil dari beberapa sumber :

Siapa itu *Customer*

1. Orang yang menggunakan hasil kerja kita
2. Semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standard kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita

3. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung kepadanya
4. Orang yang membawa kita kepada keinginannya
5. Orang yang teramat penting yang harus dipuaskan

Apa itu *Customer*

1. Internal *Customer*

Orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan

Contoh :

Bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen dan karyawan.

2. Intermediate *Customer*

Mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

Contoh :

Distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir.

3. External *Customer*

Pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang disebut pelanggan nyata (*real customer*).

3. Pengertian *Service*

Dalam suatu bisnis, *service* merupakan hal yang utama dalam kelangsungan hidup suatu usaha. *Service* yang baik yang memanjakan

pelanggan akan membuat pelanggan semakin loyal kepada produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan. “Every businesses is a *service* business”, itu adalah kalimat yang menandakan bahwa sesungguhnya semua bentuk usaha harus mengedepankan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Lalu apa yang dimaksud dengan pelayanan yang baik ?

Berdasarkan keputusan yang diperoleh pelanggannya, maka pelayanan pelanggan terbagi menjadi 3 bentuk, yaitu :

Pelayanan Standar

Pada tahap ini pelayanan dari suatu perusahaan dalam hal ini misalnya seorang pramuniaga sebagai wakil toko hanya sebatas kepada keramahan pramuniaga dalam melayani pelanggan. Menatap pelanggan, tersenyum, dan menyapa kepada pelanggan merupakan hal standar yang dilakukan para duta perusahaan ketika pelanggan berkunjung ke tokonya.

Pelayanan Excellent

Pada tahap ini, pelayanan bukan hanya sebatas kepada menatap pelanggan, tersenyum, dan menyapa pelanggan, melainkan sudah tahapan dalam membantu pelanggan untuk memenuhi keinginannya. Pada tahap ini parameter penjualan sudah mulai digunakan. Pelayanan akan dianggap excellent ketika pramuniaga dapat mengkonversi bantuannya kepada pelanggan menjadi transaksi penjualan. *Service* excellent berarti dengan peran pramuniaga membantu pelanggan, maka pelanggan yang awalnya tidak berencana membeli menjadi berubah pikiran untuk membeli. Itulah yang dinamakan *service* excellent.

Service Beyond Service Excellent

Tahap ini merupakan tahap paling sempurna dalam tahapan pelayanan pelanggan. Pada tahap ini bukan hanya transaksi penjualan yang menjadi parameter, akan tetapi bagaimana agar pelanggan dapat kembali lagi berbelanja di tempatnya pada lain waktu. Parameternya tentu saja dilihat dari berapa kali pelanggan berkunjung dan berbelanja di tokonya dalam kurun waktu tertentu.

4. Pengertian Dalam

Kata penghubung atau penunjuk keterangan

5. Pengertian Melaksanakan

Melakukan; menjalankan; mengerjakan

6. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

7. Pengertian Di

Kata tunjuk tempat

8. Pengertian Bank

Pada dasarnya bank adalah lembaga keuangan yang melayani kebutuhan masyarakat, baik untuk menyimpan uang, meminjam uang dan jasa pelayanan lalu lintas pembayaran baik dalam negeri maupun luar

negeri. Menurut UU No.10 tahun1998 tentang perbankan, menetapkan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak” (UU RI No.10 / 1998 Tentang Perbankan dan UU RI No.7 / 1992 Tentang Perbankan, pasal 1 ayat 1).

Menurut Kasmir tahun 2012, bank diartikan sebagai lembaga keuangannya yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya.

Perbankan, terutama bank umum merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting peranannya dalam sebuah kegiatan ekonomi dan perdagangan karena melalui kegiatan perkreditan dan berbagai kebutuhan pada berbagai sektor ekonomi dan perdagangan, sehingga bisa dibilang bahwa bank terutama bank umum merupakan inti dari sistem keuangan setiap Negara.

1.3. Rumusan Masalah

1. Apa saja peranan serta fungsi dari *Customer Service* dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah di Bank Papua Cabang Surabaya ?
2. Sebutkan apa saja tugas dan wewenang seorang *Customer Service* di Bank Papua Cabang Surabaya ?

3. Apa saja syarat-syarat pembukaan rekening simpanan yang ada di Bank Papua Cabang Surabaya ?
4. Apa saja syarat-syarat penutupan rekening simpanan yang ada di Bank Papua Cabang Suarabaya ?
5. Sebutkan hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah di Bank Papua Cabang Surabaya ?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan mengapa penulis melakukan penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Ingin mengetahui peranan serta fungsi dari *Customer Service* dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah di Bank Papua Cabang Surabaya.
- 2) Ingin mengetahui tugas dan wewenang seorang *Customer Service* di Bank Papua Cabang Surabaya.
- 3) Ingin mengetahui syarat-syarat pembukaan rekening simpanan yang ada di Bank Papua Cabang Surabaya.
- 4) Ingin mengetahui syarat-syarat penutupan rekening simpanan yang ada di Bank Papua Cabang Suarabaya.
- 5) Ingin mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah di Bank Papua Cabang Surabaya.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- 1) Sebagai penambah pengetahuan mengenai peranan seorang *Customer Service* di Bank Papua Cabang Suabaya.
- 2) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma. Oleh karena itu, penulis menyusun tugas akhir dengan judul peranan *Customer Service* dalam melaksanakan pelayanan di Bank Papua Cabang Surabaya.

2. Bagi Pembaca

Dapat memberikan informasi yang penting dan bermanfaat bagi pembaca mengenai peranan *Customer Service*, sehingga pembaca lebih mengetahui bagaimana system dan prosedurnya. Dan tata cara bagaimana melayani nasabah dengan baik dan sopan agar nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain.

3. Bagi Bank

Digunakan sebagai bahan acuan dan informasi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan terutama di bidang *Customer Service*, serta menambah informasi tentang masalah apa yang sering terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.

4. Bagi STIE Perbanas

Menambah referensi STIE Perbanas Surabaya yang dapat bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan informasi tentang peranan seorang *Customer Service*.

1.5. Metode Penelitian

Ada beberapa metode yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan informasi dengan harapan data yang diperoleh dapat dijadikan acuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab kepada pihak-pihak terkait secara langsung, misalnya dengan memberikan pertanyaan lisan.

2. Metode Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui informasi data-data yang ada di bank tersebut.

3. Metode Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data dengan menggunakan sumber buku yang ada di perpustakaan, artikel, internet, koran dan lain-lain.