

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peranan bank dalam era sekarang ini dalam dunia perekonomian sangat menunjang. Sama halnya dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dan beragam. Pada saat ini juga minat masyarakat untuk menabung sangat besar terutama di bank. Hal ini dikarenakan adanya keyakinan dari masyarakat bahwa menyimpan dana di bank lebih aman sekaligus kita bisa mendapatkan keuntungan yaitu bunga serta dapat mempermudah aktivitas kita sehari-hari.

Begitu juga perkembangan perekonomian Indonesia juga sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Perkembangan perbankan sangat mempengaruhi kinerja perekonomian suatu negara karena mayoritas kegiatan utama perbankan adalah pembiayaan yang terbentuk dalam lembaga keuangan. Menurut Kasmir (2012) bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya sendiri adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa – jasa perbankan lainnya. Lembaga keuangan sendiri dapat diklasifikasikan menjadi lembaga keuangan depository (depository financial institution) dan lembaga keuangan non depository (non depository financial institution). Adapun perbankan (bank umum dan BAD) dapat dikelompokkan dalam lembaga keuangan depository (depository financial institution), yaitu menghimpun

dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan (deposit) seperti giro, tabungan, deposito, sertifikat deposito dan menyalurkan kembali dana kepada masyarakat berupa kredit.

Agar suatu perusahaan panjang umur perlu melakukan peningkatan omzet penjualannya atau meningkatkan jumlah pelanggannya (nasabah). Karena hanya dengan meningkatkan omzet penjualan dan jumlah pelanggan tujuan perbankan dapat tercapai, tentu pada akhirnya dapat pula meningkatkan laba perusahaan. Peningkatan laba penting bagi perusahaan dalam beroperasi dan berekspansi lebih luas lagi sehingga mampu mempertahankan hidupnya. Tentunya laba yang diinginkan harus mampu mencapai target laba yang diinginkan.

Untuk meningkatkan omzet penjualan dan jumlah nasabah ada banyak cara yang dapat dilakukan. Misalnya memberi pelayanan yang optimal atau dengan cara meningkatkan promosi penjualan. Semua ini harus dilakukan dengan standar diatas pesaing karena jika pesaing mampu melakukan hal yang lebih baik dari perusahaan kita, kemungkinan usaha kita yang akan sia-sia. Dalam hal ini *customer service* memiliki peran yang sangat penting, karena menghimpun dana dari masyarakat berupa giro, tabungan, deposito, dan sertifikat deposito adalah salah satu peran yang dimiliki oleh *customer service*. Selain itu, *customer service* juga bertugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya supaya nasabah dan calon nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan *customer service* yang diberikan kepada bank agar diharapkan nasabah semakin percaya terhadap funding yang diberikan oleh *customer service*

maupun loyalitas terhadap lembaga perbankan tersebut, karena pelayanan *customer service* menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan maka mendorong mereka menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut, serta untuk menjalin hubungan antara kedua belah pihak sehingga antara bank dengan masyarakat dapat saling berkomunikasi.

*Customer service* merupakan bagian unit organisasi yang memiliki fungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Sehingga *customer service* dituntut untuk memiliki kemampuan pelayanan prima yaitu pelayanan yang baik, cepat, akurat serta tidak meninggalkan keramahan dalam melayani kebutuhan nasabah. Selain itu *customer service* dituntut juga untuk memiliki pengetahuan dan wawasan yang baik mengenai industri perbankan, menjual berbagai produk bank, menerima dan menyambut kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya diselesaikan, serta menangani keluhan nasabah sehingga dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi nasabah. Dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan nasabah, dan calon nasabah merasa kepentingannya dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan tidak perlu berurusan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhan dan diharapkan dengan adanya *customer service* ini tujuan bank untuk mendapatkan nasabah yang besar dapat terwujud.

Peranan *customer service* sebagai ujung tombak pelayanan nasabah juga menjadi sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah.

*Customer service* yang baik, tentu saja tidak dilihat hanya dari segi fisik, namun juga terdapat segi-segi nonfisik berupa etika pelayanan. Hal inilah, yang menjadikan peran *customer service* pada sebuah bank menjadi sangat penting. Peranan *customer service* terhadap pelayanan nasabah sangat berpengaruh terhadap *image* bank, dan kestiaan bank bersangkutan.

Mengingat pentingnya *customer service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai harapan dan tujuan bank maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Peranan *Customer Service* terhadap Image Bank pada Bank ABC Cabang Gubeng Surabaya”.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk memperjelas pengertian bab yang dimaksudkan, maka berikut ini akan disajikan penjelasan dari judul diatas :

### **Peranan**

Yaitu keterlibatan alam melakukan kegiatan yang akan dilaksanakan.

### ***Customer Service***

Adalah suatau bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank ataupun nasabah yang ingin mendapatkn jasa-jasa pelayanan maupun produk bank

**Image Bank**

Adalah citra yang dimiliki oleh orang banyak mengenai perusahaan atau bank dan produk serta jasa yang diberikan.

**Bank**

Adalah bidang usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau lainnya.

**Bank ABC**

Adalah bukan nama bank sebenarnya, karena dalam perjanjian saya tidak boleh mempublikasikan nama bank tersebut jadi saya menggunakan nama Bank “ABC”.

**1.3 Rumusan Masalah**

Setiap bagian pasti banyak terjadi kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, begitu juga pada bagian *customer service* yang selalu dituntut untuk memperhatikan nasabah serta menjadi bagian terdepan (*front office*) sebuah perusahaan.

Oleh karena itu permasalahan yang ada di Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *customer service* pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya ?

2. Apakah tugas dan wewenang *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya?
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
4. Apakah hambatan yang dihadapi *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
5. Bagaimanakah alternatif penyelesaian masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah oleh *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya?

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *customer service* pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
2. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *customer service* Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

4. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Untuk mengetahui alternatif penyelesaian masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah oleh *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari diadakannya pengamatan ini adalah sebagai berikut :

##### **Bagi Penyusun**

1. Untuk mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *customer service* pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
2. Untuk mengetahui tugas, wewenang, serta fungsi *customer service* Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
4. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *customer service* Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Untuk mengetahui alternatif penyelesaian masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah oleh Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

### **Bagi Bank**

Sebagai masukan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada sehingga dapat meningkatkan image yang baik bagi bank di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

### **Bagi Pembaca**

Agar dapat menambah informasi dan pemahaman tentang pelaksanaan *customer service* dalam melayani nasabah guna meningkatkan image bank yang baik.

### **Bagi STIE Perbanas Surabaya**

Hasil penelitian ini sebagai bentuk pengabdian institusi pendidikan dalam membuat solusi pada dunia usaha dan untuk menambah perbendaharaan perpustakaan dan dapat dijadikan dasar perluasan penelitian.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam mendapatkan data untuk Tugas Akhir, maka ruang lingkup pembahasannya dibatasi, yaitu:

1. Subyek pembahasan dibatasi hanya pada tempat dilakukannya penelitian yaitu di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.
2. Pelaksanaan proses pelayanan nasabah oleh *customer service* di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.



### **1.5.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang disajikan dalam Tugas Akhir ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Interview

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada karyawan Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya untuk mendapatkan gambaran jelas mengenai Peranan *Customer Service* Terhadap Image Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

2. Metode Data Sekunder

Yaitu mencari data secara tidak langsung, seperti dari dokumen-dokumen, dan buku-buku yang bisa digunakan sebagai penunjang dan pelengkapan data-data yang ada.

3. Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku-buku yang terdapat diperpustakaan STIE Perbanas.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penyusunan Tugas akhir ini penyusun akan membagi beberapa bab yang terjadi dari sub-sub yang disusun secara sistematis. Adapun pemberian bab-bab ini secara sistematis diuraikan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan di uraikan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan pengamatan, metode pengamatan, dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan mengeruaikan mengenai pengertian dan fungsi bank, sifat industri bank, *customer service* bank, tugas *customer service* bank, sikap melayani bank, dan etiket pelayanan.

## **BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENGAMATAN**

Pada bab ini akan menguraikan sejarah berdirinya Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya, struktur organisasi serta jenis produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya.

## **BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pentingnya peranan *customer service* terhadap image bank pada Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya, manfaat dan kegunaan dari *customer service*, aturan dasar dan khusus serta etika dalam melayani nasabah, prosedur pembukaan dan penutupan rekening nasabah oleh *customer service* hambtan-hambtan yang dihadapi *customer service* serta alternatif penyelesaiannya.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan kesimpulan yang di peroleh dari hasil pengamatan dan saran-saran yang bisa dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah di Bank “ABC” Cabang Gubeng Surabaya oleh *customer service*.