

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki ketrampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik, memiliki ketrampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut.

Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Atau sebagai lembaga perantara antar pihak kelebihan dana dengan kekurangan dana. (Jopie Jusuf; dasar-dasar account officer 2008:54). Banyak bank yang bermunculan dan persaingan perbankan pun semakin meningkat. Sehingga mendorong masing - masing Bank untuk menciptakan produk – produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Tren permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak di repotkan untuk masalah administrasi dan lain lain. Oleh karena itu, banyak Bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dia jual, dengan cara mempermudah sistem

administrasi dan syarat –syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh Bank, untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan.

Sehingga 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 berada di garis depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak Bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. (anggraeni; modul *customer servie*). Peran *customer service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir Etika *Customer Service:2008:45*).

Selain itu seorang *Customer Service* juga diuntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila kerja dari seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka berimbas pada pekerjaan petugas lainnya. Yang nanti pada ujungnya akan berimbas juga pada Image Bank tersebut.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo. Penulis memilih Bank Jatim Cabang Probolinggo karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari SDM 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 di terapkan oleh Bank dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai *Customer Service* serta penulis ingin bekerja di bank pada bagian *Customer Service* maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Peranan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Pembangunan Daerah Jawa Timur ,Tbk Cabang Probolinggo”.

1.2 PENJELASAN JUDUL

1. Peranan

Merupakan keterlibatan suatu bagian atau petugas tertentu dalam melakukan kegiatan yang dilakukan oleh *Customer Service*

2. Pelayanan

Suatu tindakan yang dilakukan untuk memudahkan dan membantu nasabah

3. Customer Service

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank. (modul *Customer Service*)

4. Terhadap

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan

5. Kepuasan

Kata Kerja

6. Nasabah

Orang yang menjadi pelanggan dan biasa berhubungan dengan bank

7. Di

Kata depan untuk menunjukkan tempat

8. PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR,Tbk CABANG PROBOLINGGO

Yaitu salah satu Bank Umum Cabang Probolinggo, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

Jadi definisi judul tersebut adalah kegiatan seorang *front office* bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta berinteraksi langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Jatim Cabang Probolinggo.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang ada di Tugas Akhir ini adalah :

1. Apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Probolinggo?
2. Bagaimana upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada bank Jatim Cabang Probolinggo?

3. Bagaimana dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo?
4. Hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada bank Jatim Cabang Probolinggo?
5. Bagaimana solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo ?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo
3. Untuk Mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank Jatim Cabang Probolinggo
5. Untuk mengetahui solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

A. Bagi penulis :

1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo.
2. Mendapat pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo
3. Mendapat pengetahuan tentang dampak adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* pada nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo.
4. Mendapat wawasan mengenai dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo
5. Mendapat pengetahuan tentang apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di bank Jatim Cabang Probolinggo

B. Bagi STIE Perbanas Surabaya

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

C. Bagi Bank Jatim Probolinggo

Dapat digunakan sebagai masukan dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo

D. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah.

1.6 METODE PENELITIAN

1.6.1 LINGKUP PEMBAHASAN

Untuk menghindari kesalahan dan penyimpangan dari pokok pembahasan, dan untuk keterfokusan, maka pembahasannya dibatasi pada pelaksanaan, kegiatan, tugas, wewenang, tanggung jawab dan upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan calon nasabah di Bank Jatim Cabang Probolinggo, serta dampak, hambatan dan alternatif pemecahannya.

1.6.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak Bank khususnya bagian *Customer Service*.

2. Metode Pemanfaatan Data

Dengan cara mencari data dari buku – buku atau dokumen yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Probolinggo

3. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan data-dat 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 uraiannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai 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 menguraikan tentang pengertian Bank, fungsi Bank, sifat Industri Perbankan, produk dan jasa Bank, pengertian *Customer Service*, tugas *Customer Service*, wewenang *Customer Service*, tanggung jawab *Customer Service*, Fungsi *Customer Service*, serta etika dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah dan calon nasabah.

BAB III : GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah singkat berdirinya Bank Jatim Cabang Probolinggo, struktur organisasinya, dan produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Jatim Cabang Probolinggo

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service*, upaya *Customer Service* dan upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service*, hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, bagaimana solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service*, dan etika dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan saran – saran yang bias dijadikan informasi untuk meningkatkan pelayanan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Probolinggo.