

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada orang lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank dalam memberikan pelayanan yang baik. Bank telah menetapkan standart yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada nasabah. Usaha memuaskan kebutuhan nasabah harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan kata lain keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam setiap bank karena tanpa nasabah, bank tidak akan ada. Asset bank akan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan nasabah. Karena tugas utama dari seorang *Customer Service* adalah menarik dan mempertahankan nasabah. Nasabah ditarik dengan tawaran yang kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki cirri-ciri tersendiri. Dalam hal ini bank menggunakan kriteria untuk membentuk cirri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. *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 baik bank dapat terus meningkat dimata nasabah.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *customer service* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standaryang diinginkan oleh bank.

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu kerja. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan lebih sebagai asset dan mitra menentukan tumbuh berkembangnya bank. Manajemen bank harus memiliki tujuan dan sasaran menjadi bank terdepan, terpercaya dan tumbuh berkembang bersama kepuasan nasabah. Profesionalisme, integritas, dedikasi, semangat kerja serta loyalitas tinggi harus memenuhi criteria seorang *customer service*. Profesionalisme sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena mewujudkan konsep pelayanan prima serta memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk aktualisasi diri dalam tim kerja yang solid dan produktif. Program peningkatan kualitas dan pengembangan sumber

daya manusia yang terarah, terstruktur dan berkesinambungan dilakukan secara internal institusi maupun bekerja sama dengan institusi pengembangan atau pelatihan SDM atau lembaga *training*.

Pembahasan yang akan diuraikan dalam tulisan ini menekankan pada bagaimana upaya bank untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui pemberian pelayanan jasa yang terbaik kepada para nasabahnya tersebut. Dalam upaya peningkatan pemberian pelayanan jasa kepada nasabahnya, bank haruslah terlebih dahulu menekankan visinya untuk berorientasi pada nasabahnya tersebut. Dengan orientasi kepada pelanggan perusahaan tentunya berupaya untuk merancang pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan terutama karena kepuasan nasabah hanya dapat dicapai melalui hasil kinerja yang terbaik dalam pemberian pelayanan kepada nasabah. Pemberian pelayanan terbaik hanya dimungkinkan apabila perusahaan dapat mampu menjaga atau meningkatkan mutu jasa atau pelayanan yang diberikan.

## 1.2. **Penjelasan Judul**

Untuk lebih memperjelas tentang pemahaman judul dalam Tugas Akhirini, maka penulis akan menguraikan judul sebagai berikut :

### **Peranan**

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

1. Peranan menurut Levinson sebagaimana dikutip oleh Soekanto, sebagai berikut :

“peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dilakukan individu yang penting bagi struktur social 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. Misalnya dalam keluarga, perilaku ibu dalam keluarga diharapkan bisa member anjuran, member penilaian, member sanksi dan lain-lain.

### **Customer Service**

Secara rinci, *Customer Service* dapat didefinisikan sebagai suatu bagian dari unit organisasi atau Bank, yang berada di bagian *Front Office*, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi Bank ke nasabah, yang ingin mendapatkan jas-jasa pelayanan dan produk-produk Bank.

(Kasmir, 2012 : 108)

### **Terhadap**

Kata depan untuk menentukan arah, kepada, lawan

### **Nasabah**

Orang yang bisa berhubungan langsung dengan bank dalam hal keuangan.

### **Di**

Yaitu petunjuk tempat atau menyatakan tempat.

### **Bank Jatim Cabang Gresik**

adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur. Lembaga ini merupakan cabang yang terletak di Gresik.

#### **1.3. Rumusan Masalah**

Agar penelitian sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai maka perlu adanya suatu perumusan masalah yang jelas dan terarah. Adapun rumusan masalah yang ingin peneliti kemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peranan dan fungsi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
2. Apa saja tugas dan wewenang yang berkaitan dengan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
3. Bagaimana penerapan *Service Excelent* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
4. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
5. Bagaimana alternatif penyelesaian dari hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

#### **1.4. Tujuan Pengamatan**

Tujuan dari pengamatan untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara jelas tentang pentingnya peran dan fungsi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

2. Untuk mengetahui tugas dan wewenang yang berkaitan dengan *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui penerapan *Service Excelent* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service*
5. Untuk mengetahui alternatif penyelesaian dari hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

#### 1.5. **Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulistentang peranan, fungsi, tugas dan wewenang dan juga hambatan-hambatan yang sering dialami oleh *Customer Service* serta pemecahan alternatif dari hambatan dalam pelayanan terhadap nasabah di lembaga perbankan.

##### 2. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan juga sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

##### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai tambahan koleksi bacaan bagi pembaca di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

##### 4. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan *Customer Service* terhadap nasabah pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1.6.1. Ruang Lingkup Pengamatan**

Untuk menghindari dari adanya penyimpangan dalam mendapatkan data untuk Tugas Akhir, maka ruang lingkup pembahasannya dibatasi pada bagaimana *job description Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

### **1.6.2. 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 Jatim Cabang Sidoarjo untuk mendapatkan gambaran secara jelas tentang peranan, fungsi, tugas dan wewenang *Customer Service* dalam pelayanan nasabah di Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

#### 2. Metode Questioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis agar diisi oleh karyawan Bank Jatim pada bagian pelayanan nasabah (*Customer Service*).

### 3. Metode Data Sekunder

Yaitu mencari data secara tidak langsung, seperti dari dokumen-dokumen, dan buku-buku yang bisa digunakan sebagai penunjang dan pelengkap data-data yang ada dalam penulisan Tugas Akhir.

### 4. Metode Studi Pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat serta membaca buku-buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### 5. Metode Diskusi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membahas permasalahan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek yang diamati.

## 1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis akan membagi beberapa bab yang terjadi dalam sub-sub yang disusun secara sistematis. Adapun pemberian bab-bab ini secara sistematis di uraikan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian dari fungsi bank, sifat industry perbankan, sumber dana bank, *Customer Service* bank, peranan *Customer Service*, fungsi *Customer Service* tugas *Customer Service*, wewenang *Customer Service* dan bagaimana sikap melayani nasabah.

## **BAB III: GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan sejarah berdirinya Bank Jatim Cabang Sidoarjo, struktur organisasi serta produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

## **BAB IV: PEMBAHASAN MASALAH**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai berbagai aspek yang terkait dengan pelaksanaan peranan *Customer Service* di Bank Jatim cabang Gresik, fungsi *Customer Service*, tugas dan wewenang *Customer Service*, aturan dasar dan khusus dalam pelayanan nasabah, hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, alternative pemecahan masalah dalam hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service*.

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

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan hambatan pengamatan yang dilakukan di Bank Jatim cabang Sidoarjo yang bisa

dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim cabang Sidoarjo.