

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan perekonomian Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Kegiatan usaha yang utama dari suatu bank adalah penghimpunan dana dan penyaluran dana.

Penyaluran dana dengan tujuan untuk memperoleh penerimaan yang dapat dilakukan apabila dana telah dihimpun. Penghimpunan dana dari masyarakat perlu dilakukan dengan cara – cara tertentu sehingga efisien dan dapat disesuaikan dengan rencana penggunaan dana tersebut. Hasil dari penghimpunan dana tersebut bank dapat melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan semua kegiatan perekonomian. Adapun berbagai usaha yang dilakukan oleh bank dalam upaya menghimpun dana masyarakat antara lain dengan menerima simpanan dalam bentuk tabungan, giro, deposito atau dalam bentuk lainnya.

Dari beberapa jenis simpanan tersebut, tabungan merupakan simpanan yang cukup banyak diminati nasabah. Karena tabungan mempunyai kemudahan – kemudahan dalam prosedur pembukaan rekening maupun dalam pengambilan dana. Simpanan yang berupa tabungan juga merupakan sumber dana bank yang cukup penting karena relatif mudah didapat dari masyarakat. Oleh karena itu

simpanan tabungan merupakan sumber dana bank yang cukup potensial dalam mempertahankan usahanya dan meningkatkan sumber dana bagi bank. Maka dari itu tabungan adalah salah satu jenis sumber dana yang efektif bagi bank.

Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat – syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro atau dipersamakan dengan itu. **Selain itu, manfaat dari tabungan sendiri yaitu lebih aman dan fleksibel jika dibandingkan dengan membawa uang tunai serta bisa diambil setiap saat dan tabungan akan mendapatkan bunga tabungan dari bank. Tabungan sangat diminati oleh masyarakat pada umumnya, hal ini dikarenakan adanya kemudahan dalam pelaksanaan, penyetoran dan penutupan tabungan.**

Berdasarkan situs resmi BTN, Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, *Bank* adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, deposito, dan giro serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Kesadaran menabung di bank kini mulai ditumbuhkan pada anak-anak. Dengan tujuan untuk menghimpun lebih banyak dana dari pihak ketiga atau masyarakat dalam rangka ekspansi perusahaan terbukti dengan adanya beberapa perusahaan perbankan yang meluncurkan produk *consumer banking* berupa

tabungan untuk anak-anak, misalnya saja bank BRI dengan produknya yaitu Britama *Junior*, BNI dengan produknya Taplus Anak, BTN dengan produknya BTN *Junior* dan lain sebagainya.

**Tabungan BTN *Junior*** adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak-anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung s.d usia 12 Tahun. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama untuk anak-anak maka Bank BTN Surabaya mengembangkan produk tabungan yang di peruntukan untuk anak – anak yang belum berpenghasilan sehingga biaya administrasi bulanan yang ditiadakan.

Selama ini perbankan telah meyakinkan nasabahnya dengan menonjolkan faktor internal bank yaitu memaksimalkan loyalitas nasabah kepada bank yaitu dengan cara melayani nasabah dengan sebaik-baiknya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, dan tingkat bunga yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut dengan *Customer Service*.

Menurut (Kasmir, 2012) 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. *Customer Service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari.

Di tengah kondisi persaingan disektor jasa yang semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat saat ini tidak hanya terjadi pada jenis produk atau jasa yang ditawarkan, tetapi juga pada masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

*Customer Service* memegang peranan sangat penting memberikan pelayanan dan dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan

keakuratan pekerjaannya karena *Customer Service* merupakan pintu gerbang utama sebuah bank.

Dengan demikian *Customer Service* berfungsi sebagai cerminan penilaian pelayanan suatu nasabah, perantara antara bank dengan nasabah baik melakukan transaksi maupun meminta informasi, sebagai pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank sehingga dituntut mempunyai 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 diharapkan dapat memenuhi masalah nasabahnya dengan baik.

Oleh karena itu Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk tabungan *BTN Junior* di Bank BTN KCP Jemursari Surabaya, dimana customer service harus dapat memberikan pelayanan kepada nasabah berupa pembukaan produk tabungan *BTN Junior* dengan menerima, melayani, mengatasi, mengadministrasikan, memperkenalkan maupun menawarkan produk dan jasa yang dimiliki oleh bank kepada nasabah agar nasabah diharapkan mempunyai tingkat loyalitas yang tinggi kepada bank tersebut.

Mengingat pentingnya *Customer Service* bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan nasabah dan calon nasabah terhadap produk tabungan BTN *Junior* maka penyusun tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR PADA BANK BTN KCP JEMURSARI SURABAYA”

## 1.2. **Penjelasan Judul**

Guna menghindari timbulnya salah pengertian dengan apa yang dimaksud dengan judul Laporan Tugas Akhir diatas, maka penjelasan definisi masing-masing kata dari judul tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **Pelaksanaan**

Kegiatan, cara, langkah- langkah, metode perbuatan untuk melakukan sesuatu.

### **Pelayanan**

menurut J. Supranto (2006 : 226) pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik

### **Customer Service**

*Customer Service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank ataupun nasabah yang ingin memberikan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank (Kasmir, 2012 ).

### **Terhadap**

Menurut kamus Bahasa Indonesia adalah kata sambung yang berfungsi untuk menjelaskan kalimat sebelumnya.

### **Produk**

Definisi produk adalah sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **Tabungan**

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati bersama misalnya dengan menggunakan ATM (anjungan tunai mandiri) dan juga slip penarikan.

### **BTN Junior**

*BTN Junior* adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.

### **Pada**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi di atas.

### **Bank**

Menurut (Kasmir, 2012) berpendapat bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

### **BTN KCP Jemursari Surabaya**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berdiri di daerah surabaya berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya berada di wilayah Jl. Raya Jemursari No.76 Blok B-7, Surabaya.

Maka dapat disimpulkan dari pengertian judul “PELAKSANAAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PRODUK TABUNGAN BTN JUNIOR PADA BANK BTN KCP JEMURSARI SURABAYA” adalah :

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu bagian dari unit *front office* yaitu *Customer Service* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank kepada nasabah yang ingin memberikan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank untuk melaksanakan kegiatan pendanaan Tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari surabaya.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Untuk memberikan penjelasan mengenai pembahasan Laporan Tugas Akhir ini, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang perlu diangkat bertujuan untuk memberikan solusi bagi pembaca, peneliti maupun bank yang diteliti. Rumusan masalah yang dapat diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada nasabah dan calon nasabah?

2. Apa saja persyaratan yang diberikan oleh *Customer Service* terhadap pembukaan produk tabungan BTN *Junior* pada perbankan?
3. Bagaimana prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* pada perbankan?
4. Bagaimana peran *Customer Service* terhadap calon nasabah yang akan menggunakan produk tabungan BTN *Junior* perbankan?
5. Kendala apa saja yang dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* dan cara menangani kendala tersebut pada pada calon nasabah ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disusun diatas, maka tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
2. Untuk mengetahui persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* yang diberikan oleh Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
4. Untuk mengetahui peran *Customer Service* yang berkaitan dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* terhadap nasabah.

5. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* kepada nasabah serta alternatif penyelesaian masalahnya.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi Penulis**

1. Mendapatkan pengetahuan secara jelas tata cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
2. Mendapatkan pengetahuan mengenai persyaratan dalam pembukaan produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
3. Mendapatkan pengetahuan mengenai prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* diberikan oleh Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
4. Mendapatkan pengetahuan mengenai peran *Customer Service* yang berkaitan dengan dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* terhadap nasabah.
5. Mendapatkan pengetahuan mengenai kendala yang dihadapi seorang *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN *Junior* kepada nasabah serta alternatif penyelesaian masalahnya.

### **1.5.2. Bagi STIE Perbanas Surabaya**

1. Dapat digunakan sebagai bahan pelengkap atau koleksi bacaan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengenai ilmu perbankan, khususnya di bidang pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.
2. Dapat dijadikan media untuk melakukan proses penilaian terhadap kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan prosedur pengamatan sesuai dengan tahapan-tahapan dan metode penelitian dan sesuai dengan penulisan karya tulis yang baik.
3. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa-mahasiswa yang memprogram Tugas Akhir.

### **1.5.3. Bagi Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Suarabaya**

1. Dapat dijadikan sebagai salah satu media *cross selling* produk dan jasa yang dimiliki
2. Dapat dijadikan media kerjasama antara Bank BTN KCP Jemursari Surabaya dengan STIE Perbanas Surabaya.
3. Dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya dan untuk kemajuan dalam hal positif baik intern maupun ekstern dimasa yang akan datang

#### **1.5.4. Bagi Pembaca**

Dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan wacana pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya.

### **1.6. Metode Penelitian**

#### **1.6.1. Lingkup Penelitian**

Agar dalam judul laporan Tugas Akhir ini tidak menimbulkan salah pengertian terhadap isi yang dituliskan maka penyusun membatasi ruang lingkup masalah, sebagai berikut :

1. Hal yang diteliti mengenai kegiatan *Customer Service* dalam melayani produk tabungan BTN *Junior* dalam perbankan.
2. Membatasi ruang lingkup objek yang ada seperti melakukan pengamatan pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya.

#### **1.6.2. Metode Pengumpulan Data**

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

1. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada karyawan yaitu bagian *Customer Service* pada Bank BTN KCP Jemursari Surabaya berkaitan dalam masalah pembahasan

## 2. Memanfaatkan Data Sekunder

Merupakan metode dengan cara pengumpulan data yang diperoleh dari data-data, catatan terkait yang berasal dari Bank BTN KCP Jemursari Surabaya dan Perpustakaan STIE Perbanas.

## 3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber yang ada di dalam artikel, internet, serta buku-buku yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan modul maupun catatan kuliah.

### **1.7. Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir**

Untuk mempermudah penulisan Laporan Tugas Akhir ini, dilakukanlah pembagian penulisan kedalam beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang disusun secara sistematis. Pembagian bab-bab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang meliputi lingkup penelitian dan metode pengumpulan data serta sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai berbagai teori-teori yang berkaitan dengan Laporan Tugas Akhir yaitu pengertian perbankan, sifat industri perbankan, sumber dana bank, pengertian *customer service*, peran *customer service*, tugas dan wewenang *customer service*, fungsi *customer service*, pengertian tabungan, pengertian tabungan BTN *Junior*, dan pemberian pelayanan nasabah terhadap produk tabungan BTN *Junior* yang dimiliki oleh perbankan..

### BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai sejarah singkat tentang berdirinya Bank BTN KCP Jemursari Surabaya, visi dan misinya, struktur organisasinya serta jenis – jenis produk dan jasa yang ditawarkan.

### BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini, menjelaskan secara sistematis mengenai:

1. Cara pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan BTN *Junior* pada nasabah dan calon nasabah.
2. Persyaratan yang diberikan oleh *Customer Service* terhadap pembukaan produk tabungan BTN *Junior* pada perbankan.
3. Prosedur pembukaan, penyetoran, penarikan, dan penutupan produk tabungan BTN *Junior* pada perbankan.
4. Peran *Customer service* dalam memberikan produk Tabungan BTN *Junior*

5. Kendala yang dialami oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan *BTN Junior* pada calon nasabah serta alternatif penyelesaiannya atau upaya seorang *Customer Service* untuk mengatasi kendala dalam pelayanan produk tabungan *BTN Junior* pada nasabah.

#### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini mengenai Pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan *BTN Junior* pada Bank *BTN KCP Jemursari Surabaya*. Serta saran-saran yang memberikan motivasi yang baik bagi Bank *BTN Kantor Cabang Pembantu Jemursari Surabaya* agar menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dan *STIE Perbanas Surabaya* serta mahasiswa *STIE Perbanas Surabaya* termasuk penulis.

