

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Nasabah atau yang sering kita dengar sebagai *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. Sedangkan Pelayanan Nasabah atau *Customer Service Officer* menurut Operasional Bank Rakyat Indonesia adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

*Customer Service* 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* 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 dihadapinya, 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 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 daat bertemu dengan pelanggan.

Ketidakmampuan kita dalam melakukan pelayanan yang baik, seringkali menjadi salah satu hambatan dalam membesarkan 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 dalam menerapkannya. *Customer Service* merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Customer service* adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, suat 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 terulangi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi *customer*

*service* harus tahu factor – faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan

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

1. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service*. Nasabah merasa tidak nilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik.

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, 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 Terhadap Nasabah di Bank X”**

##### **1. Peranan**

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

1. Peranan menurut Levinson sebagaimana dikutip oleh Soejono Soekamto, 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.” Misalnya dalam keluarga, perilaku ibu dalam

keluarga diharapkan bisa memberi anjuran, memberi penilaian, memberi sangsi dan lain-lain.

## 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 (perusahaan kita).
3. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
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 *performance* pekerjaan (atau perusahaan).

Contoh:

Bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutment 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*)

<http://konsultan-sertifikasi-iso.blogspot.com/2011/03/pengertian-customer-dalam-iso-90012008.html>

## 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 kepuasan yang diperoleh oleh 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 kepada pelanggan, melainkan sudah da 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, pelanggan yang awalnya hanya membeli satu produk menambah belanjannya menjadi dua, tiga, atau lebih. 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. Service pada tahap ini memerlukan pramuniaga untuk melakukan pelayanan pelanggan bukan semata-mata adalah kewajiban pekerjaan, akan tetapi sudah menjadi karakter dan sikap untuk berusaha membantu dengan tulus para pelanggan, sehingga pelanggan akan dengan senang hati berkunjung dan berbelanja kembali di lain waktu. Dengan kata lain, pada tahap ini, loyalitas pelanggan adalah suatu hal yang dicari.

<http://forum.vibizportal.com/showthread.php?t=31931>

#### **4. Pengertian Nasabah**

Menurut Ismail nasabah disebut juga debitur adalah pihak yang mendapatkan pinjaman dari kreditor. Menurut Indrawan nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan, (menabung dsb) di bank, orang yang menjadi tanggungan asuransi. Nasabah adalah orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan),  
 .(<http://wandah.blogspot.com/2010/04/pelayanan-nasabah.html>).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan bank yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman.

### **Pengertian Nasabah**

Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Menurut Djaslim Saladin bahwa "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank" yang dikutip dari "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank".

Komaruddin dalam "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank".

Dari pengertian di atas penulis memberikan kesimpulan bahwa "Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank".

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

Menurut Jopie Jusuf “Panduan Dasar untuk Account Officer” menjelaskan bahwa “Bank adalah lembaga perantara antara sektor yang kelebihan dana (surplus) dan sektor yang kekurangan dana (minus)”. (2004:1)

Kemudian menurut A. Abdurahman dalam “Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan Lainnya” menerangkan bahwa : “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.”

G.M Verry Stuart dalam “Bank Politik” yang dikutip oleh Thomas Suyatno mengemukakan bahwa : “Bank adalah suatu badan yang bertujuan

untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri maupun dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.”

Kasmir dalam “Dasar-dasar Perbankan” menerangkan bahwa “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya”.

Amsa Barata mengemukakan pengertian bank dalam “Dasar-Dasar Perbankan” bahwa : “Bank adalah suatu lembaga keuangan yang pada pokoknya berusaha memberikan pelayanan kepada semua pihak dalam bidang penyediaan jasa pengelolaan dana, lalu lintas pembayaran, peredaran uang dan pemberian kredit, baik dengan menggunakan modalnya sendiri maupun dana-dana yang dikumpulkan dari pihak ketiga.”

Dari sini dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya mengumpulkan dana dengan menarik dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito, giro dan lain-lain, dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

<http://mirave21.wordpress.com/tag/pengertian-nasabah/>

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apa saja peranan dan fungsi dari *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya?
2. Apa saja tugas dan wewenang dari *Customer Service* di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya?
3. Apa saja syarat-syarat pembukaan dan penempatan rekening simpanan di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya?
4. Apa saja syarat-syarat penutupan dan pencairan rekening simpaan di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya?
5. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan *Customer Service* di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya dan bagaimana solusinya?

### **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 informasi dari Nasabah jika Nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi di Bank X.
- 2) Memberikan pelayanan yang baik bagi Nasabah yang mau melakukan transaksi di Bank X.

- 3) Customer service sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah..
- 4) Untuk memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri bank X. Kemudian merespon dengan cepat pertanyaan dari nasabah mengenai produk bank.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

- 1) Sebagai penambah pengetahuan mengenai Peranan seorang Customer Service Bagi Nasabah di Bank “X”.
- 2) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma, oleh karena itu, penulis menulis dan menyusun tugas akhir dengan judul Peranan Customer Service Bagi Nasabah di Bank “X”.

##### **2. Bagi Pembaca**

Dapat memberikan informasi yang penting dan bermanfaat bagi pembaca mengenai Peranan Customer Service Bagi Nasabah di Bank “X”, sehingga pembaca lebih mengetahui bagaimana system dan prosedurnya. Dan tatakrama bagaimana cara 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 dibidang 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 yang baik.

## 1.5 **Metode Penelitian**

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

### 1. Metode Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara 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 “X”

## 3. Metode Studi Pustaka

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

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan laporan Tugas Akhir ini penulis melakukan 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**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, penjelasan judul, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan 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 Customer Service, Peran, Fungsi, Tugas, Tanggung Jawab Customer Service dan prinsip-prinsip

pengenalan nasabah *Know Your Customer Principle (KYCP)*, dan Syarat-syarat seorang *Customer Service* bank.

### BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan sejarah umum berdirinya Bank “X”. Struktur organisasi serta produk-produk yang ada di bank “X”.

### BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini menjelaskan bahwa ketentuan-ketentuan bagaimana seorang *Customer Service* melayani nasabah dengan baik dan benar serta menjelaskan dan menuntun nasabah dalam melakukan transaksi.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang dikemukakan dalam pembahasan masalah.