

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan - tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.

Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah - nasabah potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut Customer Service.

Customer Service memegang peranan penting dalam dunia perbankan yang melayani masyarakat. Tugas utama customer service adalah

memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara merayu calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Sehubungan dengan peranan ini maka setiap perusahaan menerapkan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan terhadap penggunaan jasa perbankan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank mengenal sifat dan karakter nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap penolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita disamping fasilitas jasa dapat dinikmati. Dengan cara seperti ini seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan kariernya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang menurut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front officer* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back officer* yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

PT. Bank Mandiri cabang Niaga adalah lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah. dan Lembaga Keuangan tersebut mempunyai strategi dan faktor yang berbeda dalam pelayanan *customer service* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank tersebut.

Lembaga Keuangan tersebut tidak luput dari masalah Pelayanan *customer service*, karena seorang *customer service* harus cepat dan tepat terhadap pelayanan nasabah agar nasabah tidak merasa dirugikan karena harus menunggu / antri. *Customer service* merupakan tiang bagi bank, seorang *customer service* sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bank. Keramaian suatu bank mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* akan tetapi sikap dan sifat seorang *customer service* terhadap pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah berbeda pada setiap bank, sehingga dengan demikian, penulis tertarik mengkaji masalah *customer service* dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Niaga. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Mandiri Cabang Niaga”**.

## 1.2 Penjelasan Judul

### 1. Peranan

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

2. *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.(modal customer service)

3. Dalam

Kata depan untuk menandai tempat yang mengandung isi

4. Meningkatkan

Suatu tindakan atau usaha yang dilakukan untuk memperbanyak atau mengubah sesuatu yang kurang menjadi lebih

5. Pelayanan

Suatu tindakan yang dilakukan untuk memudahkan dan membantu nasabah

6. Terhadap

Kata yang menandai tindakan dalam melaksanakan kegiatan

7. Nasabah

Orang yang menjadi pelanggan dan biasa berhubungan dengan bank

8. Di

Kata depan untuk menunjukkan tempat

9. Bank Mandiri cabang Niaga

Salah satu bank umum cabang niaga, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk tugas akhir

Jadi definisi judul tersebut adalah kegiatan seorang *front office* bank yaitu *Costumer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta berinteraksi langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan kualitas pelayanan di Bank Mandiri cabang Niaga.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *Costumer Service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya?
- b. Standart pelayanan yang bagaimana yang dilakukan *Costumer Service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya?
- c. Bagaimana Persyaratan untuk memegang jabatan *Costumer Service*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Costumer Service* di Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan bank kepada *Costumer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.

- c. Untuk mengetahui dampak bagi bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Costumer Service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga di Kota Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak perbankan dalam menentukan kebijakan yang tepat dalam melayani nasabah yang akan menggunakan jasa yang di tawarkan.
- b. Sebagai pengalaman yang cukup berharga bagi peneliti untuk mengimplementasikan berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar (D3) Jurusan Manajemen perbankan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas.

### **1.6 Metode Penelitian**

Penulisan tugas akhir ini terbagi dari 5 bab di mana garis besarnya adalah sebagai berikut:

Bab Pertama, merupakan bab pendahuluan, terdiri atas latar belakang penelitian, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta metode penelitian.

Bab Kedua, landasan teori terdiri atas pengertian bank , produk bank, *customer service*, fungsi dan tugas, peranan *customer service*, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian dan bentuk pelayanan prima, pengertian kepuasan pelanggan, faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kerangka pemikiran.

Bab Ketiga, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, *job discription*, produk pendanaan.

Bab Keempat, pembahasan hasil pengamatan, tugas dan tanggung jawab *costumer service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga, standart pelayanan yang dilakukan *costumer service* pada Bank Mandiri Cabang Niaga Surabaya, persyaratan untuk memegang jabatan *costumer service*, tujuan masalah upaya yang dilakukan *costumer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah, dampak bagi bank dalam meningkatkan pelayanan *costumer service*, manfaat dari bagian *costumer service*.

Bab Kelima, merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.