

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Perbankan menurut Kasmir (2012:12), diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi Negara tersebut.

Semakin berkembang suatu negara membuat bank semakin banyak bermunculan dan persaingan perbankan pun semakin meningkat. Masing-masing bank harus bisa menciptakan produk-produk baru yang diharapkan untuk menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang *instant* atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain-lain. Banyak bank yang menawarkan kepada

masyarakat atau calon nasabah produk yang dijual, dengan cara mempermudah sistem administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Hal ini dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah dan unggul dalam persaingan.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya.

Perbankan membutuhkan *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 Liner*), yang berfungsi sebagai penghubung 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. Peran *Customer Service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir:2008:45).

Selain itu seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila melayani nasabah yang memerlukan bantuan. Apabila kerja seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka berdampak pada pekerjaan petugas yang lainnya. Akhirnya akan berdampak juga pada citra bank tersebut.

Mengingat pentingnya peranan *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Pelayanan *Customer Service* dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang”.

1.2 Penjelasan Judul

1. Peranan

Peranan merupakan keterlibatan suatu bagian tertentu dalam melakukan aktivitas.

2. Pelayanan

Suatu tindakan yang dilakukan untuk memudahkan dan membantu nasabah.

3. *Customer Service*

Customer service merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berda di garis depan (*Front Liner*), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

4. Peningkatan

Upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

5. Kepuasan Nasabah

Harapan atau perasaan seseorang atas suatu pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan / nasabah sesuai dengan kenyataan.

6. Di

Kata depan untuk menunjukkan tempat.

7. Bank Jatim Cabang Jombang

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

Definisi dari judul tersebut adalah kegiatan seorang *Front Liner* bank yaitu *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta berinteraksi langsung sebagai perantara bank dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas dan pelayanan di Bank Jatim Cabang Jombang.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penyelesaian ini adalah bagaimana pelayanan *Customer Service* dalam peningkatan kepuasan nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang?

1.4 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* dalam peningkatan kepuasan nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitaian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Mendapat pengetahuan mengenai pelayanan *Customer Service* dalam peningkatan kepuasan nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.

2. Bagi Bank Jatim Cabang Jombang

Bahan evaluasi bagi Bank Jatim Cabang Jombang terhadap pelayanan yang telah dilakukan *Customer Service* untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

3. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi baru tentang pelayanan *Customer Service* guna meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat menambah kajian ilmu mengenai pentingnya Pelayanan *Customer Service*. Disamping itu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama dikemudian hari.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dengan pihak Bank Jatim Cabang Jombang khususnya bagian *Customer Service*, dan hasil Kuesioner oleh responden yaitu nasabah Bank Jatim Cabang Jombang.

1.6.2. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

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

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada nasabah Bank Jatim Cabang Jombang, yaitu pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah.

