

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam pemberian kredit atau pinjaman dengan meningkatnya persaingan antar Bank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, untuk itu Bank harus menciptakan berbagai produk atau jasa guna yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam serta berusaha membuat nasabah merasa aman dengan meningkatkan pelayanan,

Sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa, perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa diuntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka Bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan tanpa ada citra positif maka kepercayaan yang sedang di bangun tidak akan efektif. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah Bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah. Di tengah kondisi persaingan di sektor jasa yang

semakin meningkat, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *Customer Service* mampu berkomunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat *Customer Service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah.

Fungsi utama dari *Customer Service* untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Peran *Customer Service* dapat disebut sebagai unit *front line* Bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Nasabah yang komplain, harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul Tugas Akhir ini adalah “ Peranan *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Kartu ATM Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep “

## 1.2 Perumusan Masalah

Agar penelitian ini 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 adalah

1. Bagaimana peran *Customer Service* dalam menangani komplain kartu ATM
2. Apa saja yang harus dihindari dalam menangani saat nasabah komplain.
3. Apa saja hambatan-hambatan yang di hadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah
4. Apa saja tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*

## 1.3 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi penafsiran yang berbeda, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul dari tugas akhir (TA) ini, maka penulis memberikan definisi secara spesifik dan batasan judul yang diangkat yakni sebagai berikut.

**Peranan**, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa

***Customer Service***, merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan

perantara bagi Bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk Bank. (Ikatan Bankir Indonesia)

**Dalam**, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung makna (maksud tertentu)

**Menagani**, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mengerjakan (menggarap)

**Komplain**, Menurut Burhanudin (2006) tanggapan yang disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan seseorang ketika melakukan pembelian

**Kartu ATM**, Menurut Ellen Florian (2004) adalah "alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank."

**Nasabah**, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Orang Yang Biasa Berhubungan Dengan Atau Menjadi Pelanggan Bank (dalam keuangan)

**Pada**, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia "kata depan untuk menunjukkan tempat atau posisi". Jadi dapat disimpulkan pada adalah kata penghubung untuk menunjukkan tempat atau posisi

**Bank Jatim**, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk ("Bank Jatim") didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Di Jawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah

didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Di Jawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penyusun Tugas Akhir ini adalah :

1. Agar mengetahui peranan *Customer Service* dalam menangani komplain kartu ATM
2. Agar mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah
3. Untuk mengetahui apa saja yang harus dihindari dalam menangani nasabah
4. Untuk memenuhi syarat kelulusan

#### 1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi penulis  
Yaitu menambah ilmu wawasan mengenai mengetahui peranan *Customer Service* dalam melayani komplain nasabah di Bank Mandiri
2. Bagi Bank Jatim

Sebagai bahan masukan untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan operasional perbankan khususnya dalam pelayanan *Customer Service*

### 3. Bagi Pembaca

Sebagai media informasi yang berhubungan dengan peranan *Customer Service* dalam menghadapi komplain nasabah pada Bank Mandiri dan sebagai sumbangan pemikiran kepada pembaca atau semua pihak

## 1.6 Metode Penelitian

Agar bahasannya tidak terlalu luas dan menyimpang dari pokok bahasan, maka ruang lingkupnya dibatasi pada peranan *customer service* dalam menangani komplain nasabah pada Bank Mandiri. Pembahasan masalah ditekankan pada hal – hal sebagai berikut :

1. Peran *Customer Service* dalam menangani komplain dari nasabah
2. Yang harus dihindari dalam menangani saat nasabah komplain.
3. Hambatan-hambatan yang di hadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah
4. Apa tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service*

## Prosedur Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data-data dan informasi dalam menyusun tugas Akhir ini , penulis menggunakan dua metode penelitian untuk mendapatkan keperluan data dan informasi Tugas Akhir ini adalah :

1. *Library research* (penelitian pustaka)

Yaitu metode pengumpulan dengan cara mengumpulkan informasi dan data dari buku –buku mengenai *Customer Service* serta perpustakaan maupun dari luar perpustakaan yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir yang penulis pilih

2. *Field research* (penelitian lapangan )

Yaitu pengumpulan data dengan cara meneliti langsung ke bank. Pada metode ini penulis melakukan wawancara dengan para staff mengenai peran *Customer Service* dalam menangani komplin nasabah