

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan dewasa ini bergerak maju ke depan dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada industri tersebut, serta perkembangan teknologi perbankan yang semakin maju. Situasi ini mendorong industri perbankan harus cepat dan tangkap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman, dan berkualitas.

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan dalam bidang pelayanan jasa, Bank harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*Excellent Service*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membanggunya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk mendukung pencapaian

tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas *Customer Servicenya*.

*Customer Service* memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah/masyarakatnya. *Customer Service* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik perhatian karena merupakan salah satu usaha yang tepat untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah dalam melayani kepentingannya sehingga nasabah berpotensi membeli atau mengonsumsi produk berupa pelayanan jasa yang tanpa merusak sistem kerjasama dan tujuan perusahaan dan dapat bertahan hidup di tengah persaingan dunia perbankan saat ini.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* harus mencerminkan pendekatan yang seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan *Customer Service* dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.

Mengingat pentingnya peranan dan manfaat *Customer Service* berkaitan dengan pelayanan nasabah yang ditetapkan oleh bank maka penyusun tertarik

untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “UPAYA *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURABAYA TANJUNG PERAK”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa rumusan masalah yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian tugas akhir, diantaranya :

1. Apa saja tugas, tanggung jawab, serta wewenang *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak?
2. Bagaimana upaya *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak ?
3. Apa saja keuntungan bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dalam penerapan strategi *cross selling* ?
4. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak?
5. Bagaimana alternatif dari hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, tujuan dari penelitian tugas akhir yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak :

1. Untuk mengetahui tugas, tanggung jawab, serta wewenang sebagai *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
2. Untuk mengetahui upaya *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
3. Untuk mengetahui keuntungan bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dengan adanya penerapan strategi *cross selling*.
4. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
5. Untuk mengetahui alternatif dari hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian tugas akhir di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

1. Mendapatkan wawasan dan pengetahuan tentang apa saja tugas, tanggung jawab dan wewenang *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
2. Mendapatkan pengetahuan tentang apa saja upaya yang dihadapi *Customer Service* untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.
3. Mendapatkan pengetahuan apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Serta mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

c. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang upaya *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak.