

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Akhir-akhir ini, perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja yang sangat pesat maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, dimana kualitas yang baik memiliki keterampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut. Peranan perbankan dalam perekonomian rakyat sendiri itu sangatlah penting untuk memudahkan dan melancarkan berbagai sektor ekonomi di Indonesia. Selain turut serta dalam usaha menstabilkan keadaan perekonomian di Indonesia, perbankan di tiap daerah-daerah juga mendukung dan menciptakan usaha-usaha yang ada di wilayah tersebut.

Peranan Bank sangat menentukan bagi perekonomian suatu Negara. Oleh karena itu, keberadaan asset Bank dalam bentuk kepercayaan masyarakat sangat penting dijaga guna meningkatkan efisiensi penggunaan Bank dan efisiensi intermediasi serta untuk mencegah terjadinya *bank runs and panics*. Kepercayaan masyarakat juga diperlukan karena bank tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar kewajiban kepada seluruh nasabahnya sekaligus, Industri perbankan di Indonesia telah mengalami masalah-masalah yang apabila diamati akar penyebabnya (*root causes*) adalah lemah dan tidak diterapkannya tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

Hal ini menyebabkan industri perbankan tidak dapat secara berhati-hati (*prudent*) menyerap pertumbuhan risiko kredit dan harga domestic yang cepat berubah. Sementara itu, tidak transparannya praktik dan pengelolaan (*practices and governance*) suatu Bank mengakibatkan badan pengawas sulit mendeteksi praktik kecurangan yang dilakukan pengurus dan pejabat Bank. Tantangan lain yang dihadapi Bank adalah berpalingnya nasabah tradisional bank kepada sumber pembiayaan lain.

Tersediannya banyak alternative sumber dana bagi perusahaan-perusahaan besar yaitu antara lain dari perusahaan-perusahaan modal ventura, perusahaan-perusahaan *leasing* perusahaan-perusahaan piutang, pasar uang, dan pasar modal dengan berbagai *debt instruments*nya seperti *promissory notes* dan obligasi serta *equity instruments*nya mempertajam persaingan yang dihadapi bank. Sementara itu, larangan terhadap bank untuk melakukan kegiatan dipasar modal mempersempit kemampuan bank dalam menyalurkan dananya sehingga menjadi alasan bagi bank untuk melakukan kegiatan pada pemberian kredit yang beresiko tinggi yang pada gilirannya berakibat pada keamanan dan kesehatan industri perbankan.

Sedangkan Pelaksanaan Bank merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan berbagai macam jasa. Diantaranya memberi pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu. Atau sebagai lembaga perantara antar pihak kelebihan dana dengan kekurangan dana (Jopie Jusuf; dasar-dasar account officer 2008;54). Banyak Bank yang bermunculan dan persaingan perbankan pun semakin meningkat. Sehingga mendorong masing-masing Bank

untuk menciptakan produk-produk baru yang diharapkan dapat menarik nasabah dan memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan. Dengan menyediakan berbagai layanan jasa perbankan, Bank harus aktif dalam meningkatkan pelayannya terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan. Trend permintaan konsumen di era modern ini cenderung lebih suka yang instant atau tidak direpotkan untuk masalah administrasi dan lain lain. Oleh karena itu, banyak Bank yang menawarkan kepada masyarakat atau calon nasabah produk yang dia dijual, dengan cara mempermudah system administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah. Hal ini dilakukan oleh Bank, untuk merebut calon nasabah dan unggul dalam persaingan.

Sehingga perbankan membutuhkan peran *Customer Service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah yang terkait dengan jasa yang akan digunakan. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan 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. (anggraeni; modul *customer service*). Peran *customer service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran usaha perbankan (Kasmir Etika *Customer Service*;2008;45).

Seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang memerlukan bantuan. *Customer Service* juga harus

pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila kerja dari seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka akan berimbas pada pekerjaan karyawan lainnya, yang nanti pada ujungnya akan berimbas juga pada image Bank tersebut.

Selain itu seorang *Customer Service* sebagai arah untuk mengarahkan nasabah dan melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan kepada nasabah atau calon nasabah. Misalnya, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank tersebut, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank, serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

Adanya Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service*, menurut saya membantu nasabah saat kesulitan dan membuat nasabah merasa senang serta dihargai. Keadaan di Bank pula selalu ramai nasabah, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian nasabah akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan di Bank tersebut kepada rekan-rekannya.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, karena saya senang dengan pelayanan *Customer Service* yang ramah serta menjelaskan apa yang diinginkan oleh nasabah dan mengarahkan nasabah untuk kebutuhan produknya.

Penulis memilih Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari SDM untuk melakukan penelitian, sehingga penulis berkesempatan dapat mempercepat penentuan lokasi penelitian, dan mencari materi yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

## 1.2 Penjelasan Judul

Berikut merupakan penjelasan judul Laporan Tugas Akhir:

### 1. **Peranan**

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

### 2. **Dan**

Kata kerja

### 3. **Pelaksanaan**

Menurut (Bintoro Tjokroadmudjoyo) pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

### 4. ***Customer Service***

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Office*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan 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. (modul *Customer Service*).

### 5. **Pada**

Menunjukkan tempat

### 6. **Bank Jatim Syariah**

Sebagai lembaga keuangan yang terpercaya Bank Jatim Syariah membangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur.

yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu insan BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi demikian diharapkan akan memiliki empati, edifikasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Edifikasi, Result Oriented).

### 1.3 Perumusan Masalah

Agar penelitian sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai maka perlu adanya suatu perumusan masalah yang jelas. Adapun rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apa persyaratan untuk menjadi *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?
2. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?
3. Apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?
4. Bagaimana prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang darmo Surabaya?
5. Bagaimana upaya Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?
6. Hambatan apa saja yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?

7. Bagaimana solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya?

#### 1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pengamatan untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan apa saja menjadi *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Peranan *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
3. Untuk mengetahui apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
5. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
6. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
7. Untuk mengetahui solusi dan langkah pemecahan dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian Tugas Akhir :

### A. Bagi Penulis :

1. Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
2. Mendapat pengetahuan mengenai peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
3. Mendapat pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.
4. Mendapat pengetahuan tentang apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

### B. Bagi STIE Perbanas Surabaya :

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

C. Bagi Bank Jatim Syariah Surabaya :

Dapat digunakan sebagai masukan atau informasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

D. Bagi Pembaca :

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan untuk pembaca mengenai peranan dan pelaksanaan *Customer Service* di Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

### 1.6 Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

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

2. Metode Pemanfaatan Data

Dengan cara mencari data atau dokumen yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya.

3. Studi Pustaka

Dengan mengumpulkan data-data dari buku yang terkait dengan penyusunan Tugas Akhir.