

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir (2008:25) Undang-Undang No 10 tahun 1998.

Dengan adanya bank, baik konvensional atau pun syariah, memang sangat membantu gaya hidup masyarakat. Perkembangan di dunia perbankan sekarang ini demikian pesatnya begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin beranekaragam, dan semua itu mendorong meningkatnya setiap kebutuhan manusia. Hal ini mengakibatkan persaingan di dalam dunia bisnis perbankan juga semakin meningkat. Dengan demikian mendorong masing-masing bank untuk menciptakan produk-produk yang spesifik dan mendetail, yang diharapkan menarik nasabah dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan.

Salah satunya dengan memberikan pelayanan berupa *Service Excellent*, sehingga bank harus menitik beratkan pada peningkatan terhadap pelayanan nasabah maupun calon nasabah. Tujuannya agar nasabah merasa nyaman terhadap bank tersebut dan tidak pindah ke bank lain. Disini para praktisi perbankan sangat menyadari pentingnya peranan *Customer Service* yang

berpotensi. Kalau diperhatikan, nasabah yang membutuhkan pelayanan mempunyai berbagai macam pilihan, kebanyakan menggunakan jasa perbankan baik itu bank pemerintah, bank swasta maupun lembaga keuangan bukan bank yang secara umum lembaga ini memberikan pelayanan yang sama bentuknya.

Dengan demikian peranan *Customer Service* sangat diperlukan disini untuk menjembatani hubungan antar pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan (*skill*) dan etika pelayanan terhadap nasabah. Peranan yang sangat penting inilah yang sangat berpengaruh terhadap image bank dan berimbas pada kesetiaan nasabah pada bank yang bersangkutan.

Dalam dunia bisnis, perubahan adalah faktor yang penting untuk terus menerus dilakukan oleh manajemen. Bila awalnya bank menggunakan strategi “standar service” untuk memelihara nasabah, kemudian pesaing bank tersebut menggunakan hal yang serupa untuk meraih pasar, maka pihak bank harus berkembang dengan cara menggunakan strategi pelayanan prima atau biasa disebut *service excellent*. Hal ini dilakukan agar selain bank tersebut dapat memelihara nasabah, bank juga dapat mengambil nasabah baru dan mampu menguasai pasar.

Pelayanan baik dan memuaskan yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Di samping bank dapat mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli atau mengkonsumsi produk bank tersebut, bank juga dapat menarik calon nasabah baru

untuk ikut membeli produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Apabila pelayanan seorang *Customer Service* yang diberikan kepada nasabahnya dinilai memuaskan, maka kemungkinan besar nasabah akan bersifat loyal terhadap bank tersebut. Sedangkan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak memuaskan atau bahkan mengecewakan, maka kemungkinan nasabah tersebut akan meninggalkan bank tersebut dan berpindah ke bank lain.

Seorang *Customer Service* juga dituntut cekatan dalam bertidak, apabila menemukan nasabah yang perlu dicurigai dan juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat akurat dan tidak meninggalkan keramahannya.

Mengingat pentingnya pelayanan seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan yang tugasnya untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah baru, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Customer Service Di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto”

1.2 **Penjelasan Judul**

Untuk lebih memperjelas tentang pemahanan judul dalam Tugas Akhir ini dan mempermudah pembaca dalam memahami maksudnya maka penulis akan menguraikan judul berikut :

1. Pelayanan

Yang bertujuan untuk membantu nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Menurut buku *IBI (Ikatan Bankir Indonesia)*.

2. Customer Service

Setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Menurut Kasmir dalam buku *Etika Customer Service (2008:201)*.

3. Bank Jatim

Adalah suatu bank Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur.
https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Jatim.

4. Cabang

Kantor cabang yang mengurus kepentingan suatu perusahaan (instansi) di tempat lain atau yang kedudukannya berada di bawah kantor pusat.
<https://www.kamusbesar.com/kantor-cabang>.

5. Kota Mojokerto

Sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang merupakan kota dengan luas wilayah terkecil di Jawa Timur.

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Mojokerto.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah tugas dan wewenang beserta hambatan *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto ?
2. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto ?
3. Bagaimana aturan dasar dan etika khusus dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto ?

1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
2. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
3. Untuk mengetahui aturan dasar dan etika khusus dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
4. Untuk mengetahui apa saja upaya *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
5. Untuk mengetahui hambatan apa sajakah yang dihadapi *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah di bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.

1.5 **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

Bagi Mahasiswa/Penyusun :

1. Agar mengetahui peranan, tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh *Customer Service* pada bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
2. Agar mengetahui aturan dasar dan etika khusus seseorang *Customer Service* pada Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.

Bagi Tempat Penelitian :

1. Dapat membantu Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto untuk menyempurnakan kinerja pelayanan *Customer Service*.
2. Dapat membantu Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan *Customer Service*.

Bagi STIE Perbanas Surabaya :

1. Dapat memberikan penjelasan mengenai pentingnya peranan seorang *Customer Service*.
2. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

Bagi Pembaca :

1. Dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang *Customer Service* dalam pelayanannya.
2. Dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya dalam bidang perbankan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman, maka ruang lingkup pembahasannya dibatasi sebagai berikut :

1. Subyek dibatasi pada tempat yang dilakukan pengamatan yaitu Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.
2. Obyek dibatasi hanya tentang *Customer Service* yang menjadi bahan penelitian dalam kaitannya dengan pelayanannya di Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.

1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

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

1. Metode Interview

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara Tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak pegawai Bank yang bersangkutan. Dalam menyusun Tugas Akhir ini metode dilakukan dengan bagian *Customer Service*.

2. Metode Data Sekunder

Yaitu mencari data secara tidak langsung. Dengan cara mencari data dari buku-buku atau dokumen yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Kota Mojokerto.