

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini terkhususnya dunia perbankan dalam menghadapi kondisi persaingan bisnis, setiap perusahaan diuntut untuk lebih mempersiapkan dirinya secara profesional dan fleksibel sehingga perusahaan tidak hanya mampu bertahan namun juga dapat tumbuh dan berkembang dalam pasar global. Untuk itu perusahaan diharapkan memiliki keunggulan komparatif dan kompetitif yang berkualitas, operasional yang handal, sistem manajemen yang baik serta pengelolaan keuangan yang efisien dan efektif. Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang No.10 Tahun 1998 menjelaskan pengertian bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memiliki kegiatan pokok dengan 3 fungsi pokok, sebagai berikut :

1. Menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk.
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha.
3. Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri serta berbagai jasa

lainnya di bidang keuangan, diantaranya inkaso transfer, *traveler check*, *credit card*, *safe deposit box*, jual beli surat berharga, dan sebagainya.

Untuk bisa membedakan bank dengan lembaga nonbank yang lainnya bisa dilihat dari adanya asas yang dimiliki dimana Bank mempunyai asas kepercayaan atau *fiduciary*, asas kehati-hatian dan asas kerahasiaan. Menurut Kasmir (2012:24), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kembali untuk masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif dimata masyarakat. 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 *customer service*.

Customer service merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*front office*) dan mempunyai fungsi sebagai penghubung antara pihak bank dengan narasumber informasi sekaligus perantara antar bank dengan nasabah yang berkeinginan mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk yang ditawarkan pihak bank. Hal ini dilakukan pihak bank dalam menambah calon nasabah agar lebih unggul dalam hal persaingan. Maka, dunia perbankan sangat membutuhkan peran seorang *customer service* dalam membangun relasi sekaligus memberikan pelayanan

bagi nasabah maupun calon nasabah berkaitan dengan produk dan jasa yang akan digunakan

Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. Dalam melayani nasabah, *customer service* bank selalu berusaha menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima (*service excellent*) kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. Sehubungan dengan peranan ini, maka setiap bank mau tidak mau harus menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah atau *customernya* yakni sangat memuaskan.

Kepuasan setiap nasabah lebih mudah dipenuhi apabila *customer service* bank mampu mengenal sifat maupun karakter nasabah dengan baik. Pelayanan yang telah diberikan seorang petugas *customer service* dapat mencerminkan pendekatan secara keseluruhan bagi seorang karyawan bank untuk nasabah. Dalam hal ini perlu dilakukan seperti cara siap membantu serta bersikap profesional dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan, dengan cara demikian seorang petugas *customer service* bank dapat menikmati pekerjaannya serta meningkatkan kariernya pada bank tersebut.

Menurut Kasmir (2011) Etika *Customer Service* yaitu peranan serta fungsi petugas *customer service* dinilai mampu menentukan kelancaran usaha lembaga perbankan sesuai dengan fungsinya *customer service* diharapkan mampu memberi pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan yang baik, maksimal serta memuaskan yang diberikan oleh *customer service* sangat berpengaruh bagi loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Oleh sebab itu, petugas *customer service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik melainkan dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan serta etika pelayanan dalam mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli produk yang ditawarkan serta mendapatkan jasa-jasa pelayanan yang telah disediakan oleh bank, tetapi juga mampu menarik calon nasabah baru untuk membeli produk serta mendapatkan jasa pelayanan ditawarkan, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan meningkatkan kualitas dari jasa-jasa serta produk yang ditawarkan.

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah yang biasa disebut dengan *service excellent*. *Service excellent* merupakan suatu layanan terbaik dalam memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau nasabah maupun masyarakat sehingga membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi perbankan. Mengingat peranan dan manfaat *customer service* berkaitan dengan pelayanan

nasabah yang telah diterapkan oleh pihak bank maka penulis tertarik untuk menyusun Metode Penelitian Ilmiah dengan judul **“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya .**



1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, memiliki beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Apa syarat-syarat untuk menjadi seorang petugas *Customer Service* yang baik pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya ?
2. Apa syarat serta ketentuan pada saat pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak-Surabaya ?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak -Surabaya ?
4. Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak –Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, memiliki beberapa diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui syarat-syarat menjadi seorang *customer service* pada Bank BRI Tanjung Perak -Surabaya.
2. Untuk mengetahui syarat serta ketentuan pada saat pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tanjung Perak-Surabaya

3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak -Surabaya
4. Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak -Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi penulis:
 - a. Mendapat pengetahuan mengenai persyaratan dalam menunjang *performance* pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah oleh *Customer Service* .
 - b. Mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, deposito pada BRI Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya
 - c. Serta mengetahui lebih banyak mengenai hambatan dan solusi yang dihadapi oleh seorang *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Tanjung Perak -Surabaya
2. Bagi Bank BRI Tanjung Perak, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi atau masukan-masukan yang positif agar dapat memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi pada bagian

customer service dalam memberikan pelayanan dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan dapat dijadikan sebagai ajang promosi di perpustakaan bagi bagi mahasiswa

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya:

- a. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman serta keterampilan mahasiswa dalam membuat penelitian ilmiah.
- b. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan di materi kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya di bidang perbankan.
- c. Menyusun, mengevaluasi serta menyelesaikan metode dan materi kuliah agar relevan di dunia kerja pada bidang perbankan.

