

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana telah di ketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian pelayanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi persaingan yang ketat. Untuk dapat menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabahnya bank harus perlu menjaga kualitasnya, tidak hanya pada produk yang di hasilkan saja melainkan dengan menjaga kualitas pelayanan yang di berikan kepada para nasabah maupun calon nasabah. Untuk menjaga kualitas tersebut maka bank harus menyiapkan karyawan yang mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan yaitu petugas *Customer Service*. *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang memegang peranan penting dalam industri perbankan.

Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah/masyarakat.

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pada saat ini lebih menyukai proses pelayanan yang cepat dan tidak terlalu menyulitkan nasabah terutama dalam proses pemenuhan persyaratan-persyaratan ,dan lain sebagainya. Dan hampir semua bank menerapkan pelayanan yang cepat dan mempermudah proses pemenuhan persyaratan maupun administrasi. Kegiatan ini dilakukan untuk menarik perhatian maupun minat dari para nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut, dan juga memenangkan persaingan dalam dunia perbankan.

Customer Service memiliki peran yang penting dalam memberikan perhatian yang penuh kepada para nasabah maupun calon nasabahnya dalam berinteraksi secara langsung. Sehubungan dengan peranan ini, maka setiap bank harus menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah maupun calon nasabahnya yakni suatu sikap atau cara dalam melayani nasabah secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah di penuhi apabila petugas *Customer Service* bank mengenal sifat dan karakter nasabah mereka dengan baik. Seorang customer service harus memiliki ketrampilan dasar yang di butuhkan untuk mengenali nasabah dengan baik. Karena, salah satu tugas *Customer Service* yang paling sering di lakukan adalah berhadapan langsung dengan nasabah.

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

di samping menikmati fasilitas yang di berikan oleh bank. (Ikatan Bankir Indonesia,2014)

Mengingat pentingnya peranan *Customer Service* dengan pelayanan kepada nasabah maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada tersebut dapat dikemukakan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tugas, wewenang dan tanggung jawab seorang *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah?
2. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah?
3. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah di bandingkan pesaing?
4. Bagaimana hambatan yang di hadapi oleh *Customer service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabah?
5. Bagaimana solusi yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah dalam mengatasi hambatan yang di hadapi dalam melayani nasabah?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab seorang *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu
3. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu di bandingkan pesaing.
4. Untuk mengetahui hambatan yang di hadapi oleh *Customer service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabah.
5. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah dalam mengatasi hambatan yang di hadapi dalam melayani nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dalam penelitian ini dilihat dari tujuan penelitian adalah :

a. Bagi penulis

Penulis bisa mendapatkan pengetahuan mengenai peranan yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

b. Bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu

Sebagai ajang promosi agar lebih banyak lagi mahasiswa yang dapat tertarik dan ingin mengetahui peran dari *Customer Service* yang dilakukan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu

c. Bagi STIE Perbanas

Sebagai tambahan pengetahuan tentang pelayanan yang dilakukan *Customer Service* di bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu dan untuk tambahan koleksi di perpustakaan yang nantinya akan digunakan untuk referensi Tugas Akhir.

d. Bagi Pembaca

Sebagai tambahan pengetahuan tentang pelayanan serta cara mengatasi dan mendapatkan solusi yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu.