

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam pasal 4 Undang-Undang no. 10 tahun 1998 (Indonesia et al. 1991), perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan rakyat banyak. Perbankan merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara, banyak roda-roda perekonomian terutama di gerakkan oleh perbankan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Perkembangan dan kemajuan di era modern yang semakin luas dan maju dalam dunia kerja diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan sesuai dengan kebutuhan pasar. Dengan kualitas manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang semakin ketat sehingga dengan didukung oleh keterampilan dan pengetahuan yang sangat luas akan lebih bagus untuk menghadapi persaingan.

Bank adalah salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, diantaranya memberikan pinjaman, memberi pelayanan prima, penyimpanan uang dan barang tertentu sebagai lembaga perantara pihak kelebihan dana dan kekurangan dana. Bank harus memberikan pelayanan terbaiknya untuk dapat memenangkan persaingan yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat antar lembaga perbankan, masing-masing bank mau tidak mau

harus mengembangkan konsep “Pelayanan terbaik bagi nasabah”, tujuannya untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial, bank dapat membanggunya melalui sebuah peningkatan pada kuantitas dan kualitas pelayanan. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan *customer service* yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta dapat menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama hal yang menjadi ujung tombak dalam perbankan.

Customer Service adalah bagian unit organisasi yang kedudukannya di front office berfungsi sebagai sumber informasi, perantara bagi bank, dan nasabah yang mendapatkan jasa-jasa pelayanan ataupun produk-produk bank. *Customer Service* dikategorikan sebagai pekerjaan yang utama antara Bank dengan nasabah dan konsumen untuk melakukan pembukaan rekening. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah utama dilakukan dengan sungguh-sungguh memperhatikan faktor-faktor utama dan pendukungnya. Sedangkan Menurut Kasmir (2008: 180) *Customer service* merupakan kegiatan yang dilakukan atau diberikan melalui pelayanan yang dapat memuaskan para nasabah.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki. Karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Bersifat tidak dapat dilihat dengan kasat mata dan berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

2. Bersifat tindakan sosial yaitu interaksi antara satu individu dengan individu lainnya.
3. Secara nyata kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan, karena terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. *Customer Service* bisa mengangkat nama baik suatu bank dengan tugas yang dilakukan oleh karyawan khususnya dalam melayani nasabah. Nasabah selalu meminta hal-hal yang dapat membuat mereka merasa puas, terkadang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, secara garis besar.

Peneliti memilih bank sebagai obyek penelitian karena pada bidang jasa perbankan rentan terhadap keluhan atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu mengajukan judul “**Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada ”Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya”**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, berikut akan dijelaskan rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?

2. Bagaimana standar *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
3. Bagaimana upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
4. Apa saja hambatan-hambatan yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?
5. Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tugas, tanggung jawab, dan wewenang menjadi *customer service*.
2. Mengetahui bagaimana standar *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.
3. Mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah.
4. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

5. Mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi *customer service* pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kertajaya Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis :
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai lebih kinerja *customer service*.
 - b. Mendapat pengetahuan mengenai standart pelayanan yang diberikan *customer service*.
 - c. Meningkatkan daya kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.
2. Bagi STIE Perbanas Surabaya :
 - a. Menambah ilmu pengetahuan di materi perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya dalam bidang perbankan.
 - b. Menyelesaikan materi kuliah agar lebih memperluas pengetahuan wawasan di dunia kerja dalam bidang perbankan.
 - c. Mengetahui pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat penelitian ilmiah.
3. Bagi Perusahaan :
 - a. Sebagai tambahan mengenai upaya *customer service* agar lebih efektif dan efisien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajar siswa lebih meningkat.

- b. Sebagai ajan untuk promosi bagi mahasiswa dan sarana belajar untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan dan keterampilan dengan mendatangi langsung perusahaan sehingga dapat melihat, merasakan, dan menghayati system kerja *customer service*.

