

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini bank-bank sedang di hadapkan dengan persaingan yang sangat komeptitif terutama di bidang teknologi. Bank-bank perlomba-lomba untuk menarik nasabah dengan memperlihatkan keunggulan dari masing-masing produk bank yang menggunakan system kecanggihhan teknologi dan pelayanan yang *real time* agar dapat menarik nasabah dari keadaan tersebut serta mendapat kepercayaan tinggi dari nasabah. Dalam hal ini bank hanya dapat mempromosikan produknya melalui media masa, baik media cetak maupun elektronik serta bank juga dapat mempromosikan produknya dari mulut ke mulut melalui nasabah yang di berikan pelayanan secara professional sesuai standart pekerja perbankan.

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diberikan pada setiap perusahaan. Meskipun pelayanan bukan suatu produk utama dalam sebuah perusahaan, tetapi tanpa diimbangi dengan pelayanan yang baik perusahaan tidak akan pula bisa berjalan dengan lancar dan tidak akan bisa mengenalkan sebuah produk ke masyarakat yang akan menggunakan produk tersebut serta perusahaan tidak mempunyai citra pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

contohnya perbankan, dalam dunia perbankan pelayanan adalah hal yang paling diutamakan karena setiap harinya berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam dunia perbankan, tidak hanya produk perbankan saja yang di jual tetapi juga pelayanannya karena tanpa adanya pelayanan yang baik nasabah pun sulit memahami isi dari produk yang di tawarkan perusahaan maka dari itu penawaran produk harus diimbangi dengan pelayanan yang baik sesuai dengan standart professional perusahaan.

Pada dasarnya setiap manusia ingin dilayani dengan puas sesuai dengan standart kepuasan masing-masing tetapi kita yang melayani kadang lalai akan hal tersebut. Jika hal tersebut tidak diatasi dengan baik maka akan menjadikan boomerang bagi perusahaan. Tanpa adanya layanan yang baik pun pelanggan akan kurang merasa puas karena produk saja tanpa pelayanan yang baik akan terasa kurang dalam hal bisnis terutama perbankan.

Sebuah pelayanan khususnya pada bidang perbankan merupakan hal penting yang harus di perhatikan karena sedikit saja pelayanan itu diabaikan maka akan mempengaruhi citra bisnis perbankan. Pelayanan dalam bidang perbankan dilayani langsung oleh ahlinya yang biasa disebut dengan *Customer Service*. Setiap bank akan memberikan pelayanan yang berbeda dan mempunyai ciri khas tersendiri. Tidak hanya memberikan pelayanan baik saja, tetapi *Customer Service* juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik, sopan santun, ramah, dan tanggung jawab terhadap nasabahnya. Selain itu, *Customer Service* juga harus mampu menangani keluhan yang dihadapi nasabah dan bagaimana

Customer Service terampil dalam menyelesaikan keluhan serta memberikan solusi kepada nasabah secara tepat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian serta menjadi permasalahan tersebut sebagai topic penelitian dengan judul **“UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK BPR UMKM JAWA TIMUR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BPR UMKM Jawa Timur?
2. Masalah apa yang dialami nasabah saat datang ke *Customer Service*?
3. Kendala apa yang dialami *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BPR UMKM Jawa Timur?

1.3 Tujuan penelitian

1. Mengetahui upaya *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank BPR UMKM Jawa Timur.
2. Mengetahui masalah yang dihadapi *Customer Service* saat nasabah datang.
3. Mengetahui kendala yang dialami customer service Bank BPR UMKM Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BPR UMKM Jawa Timur Surabaya

Sebagai evaluasi kedepannya tentang pelayanan customer service terhadap peningkatan jumlah nasabah

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya agar tidak menimbulkan kesamaan yang menyebabkan plagiarism.

