

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bank adalah lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Agar mampu memenangkan persaingan yang ketat maka dibutuhkan konsep pelayanan yang baik pula agar jumlah nasabah tidak berkurang. Dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah maka bank harus menjaga citra yang baik. Untuk mempertahankan citra yang baik bank harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Agar bisa mencapai tujuan tersebut maka perbankan harus mempunyai karyawan yang handal, bisa dipercaya, mampu menangani dan memberi solusi kepada nasabah. Selain itu, lembaga keuangan bank memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan hal tersebut menjadi kesempatan bank untuk mendapatkan nasabah agar mau meletakkan dananya.

Menurut UU RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbankan di Indonesia sangat berperan penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai tujuan yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi keuangan dengan

menggunakan layanan perbankan. Selain itu perbankan didirikan dengan maksud untuk mendapatkan laba atau keuntungan.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank membuat serta memasarkan produk dan jasa yang dikeluarkan oleh bank tersebut. Persaingan antar bank yang sangat ketat pada saat ini bank harus melakukan inovasi terhadap produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Produk-produk baru yang dikeluarkan oleh bank diharapkan dapat menarik nasabah agar dapat memenangkan persaingan. Bank juga harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam melayani nasabah juga harus diperhatikan oleh perbankan. Perbankan harus memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya kepada bank.

Pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan nasabah pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik. karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki instansi pemberian layanan, dalam konteks ini adalah bank. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Oleh karena itu, perbankan membutuhkan seorang *Customer Service* untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. *Customer Service* dibutuhkan untuk melayani nasabah agar bisa berinteraksi dengan baik. *Customer Service* yang baik dilihat dari segi fisik dan juga segi non fisik seperti kemampuan dalam menangani nasabah dan juga etika dalam melayani nasabah. Peranan *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap kesetiaan dan kepercayaan nasabah kepada bank. *Customer Service*

merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada digaris depan (*Front Officer*), yang berfungsi sebagai jembatan hubungan antara pihak bank dengan nasabah, sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. (anggraeni: modul *customer service*)

Seorang *Customer Service* harus selalu siap dalam bertindak dalam membantu permasalahan seorang nasabah. *Customer Service* harus bisa menganalisis calon nasabahnya. Selain itu, *Customer Service* harus memberikan informasi kepada nasabah terkait dengan produk-produk bank dan juga menjelaskan ciri-ciri serta manfaat dari produk tersebut, menjawab segala pertanyaan nasabah tentang produk bank.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada bank. Bank harus mempertahankan nasabah lama untuk tetap tertarik dengan produk bank tersebut dan juga bank dapat menarik nasabah baru untuk membeli dan tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Apabila seorang nasabah merasa puas dengan pelayanan *Customer Service* maka nasabah juga loyal terhadap bank. Apabila nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan *Customer Service* bahkan juga membuat nasabah kecewa maka kemungkinan nasabah akan meninggalkan bank tersebut dan berpindah pada bank lain.

Adanya Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* dapat membantu nasabah yang kesulitan dan membuat nasabah menemukan solusi atas masalah yang dimilikinya. *Customer Service* juga bisa membuat nasabah merasa dihargai dan senang. Sehingga nasabah akan datang setiap saat jika membutuhkan pelayanan dari *Customer Service*. Nasabah juga akan menceritakan kepada rekan-rekannya bahwa telah mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan kepuasan di bank tersebut.

Mengingat pentingnya pelayanan *Customer Service* dalam dunia perbankan dan penulis sangat tertarik melakukan penelitian di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda karena senang dengan pelayanan *Customer Service* yang ramah. Maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Peranan dan Pelaksanaan *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
2. Apa tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
3. Persyaratan apa saja untuk menjadi *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?

4. Bagaimana prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
5. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya peranan *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
2. Untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
3. Untuk mengetahui syarat-syarat menjadi *Customer Service* di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
4. Untuk mengetahui prosedur *Customer Service* dalam memberikann pelayanan Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda
5. Untuk mengetahui hambatan hambatan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

#### Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Mendapatkan pengetahuan tentang peranan *Customer Service* serta wawasan tentang apa saja tugas, wewenang, tanggung jawab *Customer Service* di Bank

Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda. Serta mengetahui hambatan yang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan. Agar dapat mendalami ilmu perbankan dan dapat menjadi bekal untuk diterapkan didunia kerja.

2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat digunakan sebagai koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dan Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

3. Bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam melaksanakan pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan agar mendapatkan kepuasan nasabah.

4. Bagi Pembaca

Dapat mengetahui informasi tentang peranan dan pelaksanaan *Customer Service* Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya.