

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini didalam dunia perbankan mempunyai peran yang sangat penting bagi perekonomian di dunia ini. Pengertian Bank menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga keuangan perbankan berfungsi sebagai perantara keuangan yaitu yang menjembatani pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan saat ini semakin luas, hal tersebut dikarenakan pada saat ini di era globalisasi, sehingga hal tersebut menjadikan peluang untuk bank menghimpun nasabah dimanapun tempatnya dan siapapun nasabahnya. Salah satunya adalah bank membuka tabungan untuk generasi muda yang bertujuan untuk mendidik kebiasaan menabung dan mengelola keuangan secara mandiri.

Menurut (Taswan, 2010) tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet, giro atau yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat tertentu misalnya harus ditarik

secara tunai penarikan hanya dalam kelipatan nominal tertentu jumlah penarikan tidak boleh melebihi saldo nominal tertentu.

Dalam pelayanannya untuk menjaga dan meningkatkan citra di masyarakat, bank harus membangun citra tersebut melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas keamanan. Maka dari itu, untuk menjaga kualitas pelayanannya bank harus mempunyai petugas yang kompeten, bertanggung serta dapat dipercaya dalam melayani dan menangani nasabahnya. Dikarenakan kepuasan nasabah dinilai dari pelayanan petugas bank yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut tetap loyal. Petugas bank tersebut salah satunya adalah *Customer Service* mereka adalah petugas bank yang paling terdepan dalam melayani nasabah di bank.

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan pelayanan prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian di PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya mengangkat tema Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Pembukaan Tabungan Juara untuk mengetahui lebih lanjut pelayanan, pengertian, ketentuan prosedur pendaftaran, serta kendala atau hambatan dalam mekanisme dalam pelayanan pembukaan tabungan Juara yang diberikan oleh BTN cabang Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam melayani pembukaan rekening Tabungan Juara?
2. Apa saja ketentuan dan persyaratan untuk membuka Tabungan Juara di Bank Tabungan Negara ?
3. Apa saja manfaat dan fasilitas yang didapat dari Tabungan Juara?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya dalam melaksanakan pelayanan terhadap nasabah yang akan membuka rekening Tabungan Juara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur *Customer Service* dalam memberikan pelayanan di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan untuk membuka Tabungan Juara di Bank Tabungan Negara.
3. Untuk mengetahui manfaat dan fasilitas yang didapat dari membuka Tabungan Juara.
4. Untuk mengetahui hambatan atau kendala yang terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah Tabungan Juara.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Bagi penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Tabungan milik bank BTN yaitu Tabungan Juara di Bank BTN.

B. Bagi BRI

Dapat menjadikan bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah bagi Bank BTN.

C. Bagi Pembaca

Dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat yang akan memiliki Tabungan Juara di Bank BTN.

