

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia sangat berpengaruh dengan peran perbankan. Oleh karena itu, perkembangan dunia perbankan sekarang sangat pesat. Perkembangan perbankan sangat mempengaruhi kinerja perekonomian suatu Negara karena mayoritas kegiatan utama perbankan adalah pembiayaan yang terbentuk dalam lembaga keuangan. Menurut Martono lembaga keuangan didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang *asset* utamanya berbentuk *asset* keuangan maupun tagihan-tagihan yang dapat berupa saham, obligasi dan pinjaman (Rose & Frasser, 1988 :4), dengan demikian dalam UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan Indonesia, pasal 1.” Bank adalah bidang usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, deposito, sertifikat deposito, dan giro serta menyalurkan dana kepada masyarakat berupa kredit atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”(Jopie Jusuf. 2004). Di dalam perbankan terdapat berbagai macam bagian yang terbagi menjadi dua bagian yaitu bagian *back office* dan bagian *front office*. Bagian *back office* adalah bagian di dalam bank yang berada di belakang, tidak menangani nasabah secara langsung dan memiliki tugas dalam kegiatan operasional bank, sebagai contoh dari bagian *back office* yaitu bagian support kredit, bagian transfer, deposito dan lain-lain. Sedangkan pada bagian *front office* adalah bagian yang terletak di depan, dan memiliki tugas yang berhubungan

secara langsung dengan nasabah. Pada umumnya seorang karyawan yang ada di bagian *front office* harus berpenampilan menarik. Oleh sebab itu semua bagian yang ada di perbankan itu sangat penting, karena apabila salah satu dari bagian itu tidak bekerja sama maka kegiatan perbankan tidak dapat berjalan secara lancar. Dan sampai saat ini perbankan telah memanjakan nasabahnya dengan menonjolkan faktor internal bank yaitu memaksimalkan loyalitas nasabah kepada bank yakni melayani nasabah dengan sebaik-baiknya. Peran *customer service* di dalam dunia perbankan sangat penting yaitu dalam melayani segala kebutuhan nasabah baik menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito, sertifikat deposito dan giro atau disebut juga sebagai produk bank *funding* yang sangat berpengaruh dan memberikan pelayanan karena adanya peran *customer service*. Peran *customer service* adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya supaya nasabah agar merasakan kepuasan terhadap pelayanan *customer service* yang diberikan kepada bank yang diharapkan nasabah bank semakin percaya terhadap produk *funding* maupun *lending* yang diberikan oleh *customer service* dan loyalitas terhadap lembaga perbankan tersebut, karena pelayanan *customer service* menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, seorang *customer service* harus memiliki sikap yang antusias dan peduli kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* tersebut, selain itu seorang *customer service* seharusnya memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah, tidak memandang antara nasabah dengan orang yang mendapat perintah dari nasabah itu, hal itu dapat membuat nasabah menjadi dihargai dan nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dari semua kegiatan pelayanan yang telah diberikan oleh seorang *customer service* diharapkan dapat diterima oleh semua nasabah sehingga mendorong mereka menggunakan produk dan jasa pada bank tersebut.

Pengertian tugas dan wewenang dari *customer service*, *customer service* merupakan bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer service* sebagai gerbang utama nasabah untuk menggunakan produk dan jasa serta dituntut memiliki kemampuan prima dalam melayani kebutuhan nasabah.

Dengan demikian *customer service* berfungsi sebagai cerminan penilaian pelayanan suatu nasabah, perantara antara bank dengan nasabah baik melakukan transaksi maupun meminta informasi, sebagai pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank sehingga dituntut memiliki pengetahuan dan wawasan yang baik mengenai industri perbankan, menjual berbagai produk bank, menerima dan menyambut kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya selesai, serta menangani kebutuhan nasabah dan semua yang dilakukan oleh *customer services* merupakan pelayanan prima yang seharusnya dilakukan *customer service* pada semua nasabah. Oleh karena itu, *customer service* diharapkan memberikan pelayanan dan informasi semaksimal mungkin kepada semua nasabah dan calon nasabah.

Mengingat pentingnya customer service bagi bank dalam usaha memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah sesuai dengan harapan dan tujuan bank, maka penyusun tertarik mengetahui lebih luas tentang *customer service* dan memilih Bank Antar Daerah Cabang Bongkaran Surabaya untuk dilakukan penelitian dalam membantu penyusun tugas akhir, disamping itu penulis juga pernah melakukan kegiatan magang di Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya. Oleh karena ipenulis ingin menjabarkan pada laporan tugas akhir dengan judul “PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG BONGKARAN SURABAYA”.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk memperjelas pengertian bab yang dimaksudkan, maka berikut ini akan disajikan penjelasan judul tersebut :

Pelaksanaan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kegiatan, cara langkah-langkah, metode atau perbuatan untuk melakukan sesuatu.

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank maupun nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank.

Untuk menurut kamus bahasa Indonesia adalah kata hubung yang menyatakan tujuan.

Meningkatkan menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah membuat sesuatu menjadi lebih baik, lebih tinggi.

Pelayanan menurut kamus bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apayang diperlukan orang lain.

Pada menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi diatas

Bank adalah lembaga usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya.

Maka dapat kita simpulkan dari pengertian judul PELAKSANAAN CUSTMER CERVICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA BANK ANTAR DAERAH CABANG BONGKARAN SURABAYA adalah :

Suatu kegiatan atau langkah-langkah yang dilakukan oleh suatu bagian dari unit organisasi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank maupun nasabah yang ingin mendapatkan jasa maupun produk bank yang bertujuan menjadikan lebih baik dalam usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain yang di utamakan pada lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Untuk memberikan bahasan tentang tugas Akhir ini. Maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang timbul pada penelitian ini. Rumusan masalah ini bertujuan agar dapat memberikan solusi bagi pembaca, peneliti maupun bank yang diteliti, yaitu sebagai berikut :

- a. Apa saja syarat yang diperlukan untuk menjadi seorang *customer service*?
- b. Bagaimana peran dan fungsi *Customer Service* dalam pemberian pelayanan kepada nasabah?
- c. Apa saja tugas dan wewenang *customer service* dalam pemberian pelayanan terhadap nasabah?
- d. Bagaimana sikap *customer service* dalam pemberian pelayanan kepada nasabah di Bank Antar Daerah ?
- e. Hambatan-hambatan apa yang dialami oleh *customer service* dan bagaimana alternative pemecahan masalah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. untuk mengetahui syarat-syarat apa saja yang harus dimiliki individu untuk bisa menjadi *customer service*.
2. Untuk mengetahui secara jelas peran dan fungsi *customer service* dalam melakukan pelayanan kepada nasabah
3. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *customer service* dalam melayani nasabah

4. Untuk mengetahui sikap seorang customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
5. Untuk mengetahui hambatan dan alternatif pemecahan masalah yang dilakukan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari pengamatan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penyusun

Menambah wawasan ilmu pengetahuan penyusun tentang peran, tugas, wewenang, fungsi dan hambatan seorang customer service dalam lembaga di perbankan.

2. Bagi Bank

Dapat digunakan sebagai bahan masukan pertimbangan bagi Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya dan untuk kemajuan dalam hal positif baik intern maupun ekstern di masa yang akan datang.

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi dan wacana pengetahuan bagi pembaca tentang pelaksanaan pelayanan *customer service* untuk meningkatkan pelayanan pada Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat dipergunakan sebagai tambahan koleksi bacaan dan arsip penulisan mahasiswa/i setelah studi Diploma III di STIE Perbanas Surabaya

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lingkup Penelitian

Agar dalam judul laporan Tugas Akhir ini tidak menimbulkan salah pengertian terhadap isi yang dituliskan maka penyusun membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut :

- a. Hal yang diteliti mencakup kegiatan customer service untuk meningkatkan pelayanan prima dalam perbankan.
- b. Membatasi ruang lingkup objek yang ada seperti melakukan pengamatan pada Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya.

1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data terdapat metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

a. Metode Interview

Dalam hal ini pengamat melakukan kegiatan pencarian informasi dengan cara berinteraksi dengan cara Tanya Jawab langsung kepada pihak yang berkaitan dalam masalah pembahasan.

b. Metode Penggunaan Data Sekunder

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengambil kumpulan data dari buku-buku, modul maupun catatan sebelumnya.

c. Literature lainnya

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mendapatkan data dari buku atau literature PT. Bank ANDA serta buku atau literature mengenai perbankan

d. Observasi

Penulis menggunakan teknik observasi atau pengamatan pada saat magang di Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya

1.6.3 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penyusun akan membagi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub yang disusun secara sistematis. Adapun pemberian bab-bab ini dilakukan secara sistematis maka diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian lembaga keuangan dan perbankan, fungsi bank sebagai lembaga intermediasi dan lembaga keuangan, sifat industri perbankan, sumber dana bank, pengertian *customer service*, peran *customer service*, tugas dan wewenang

customer service, fungsi *customer service*, dan pemberian pelayanan nasabah terhadap *nasab*

BAB III : GAMBARAN DAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan mengenai sejarah singkat berdirinya Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya, struktur organisasi, data pengamatan, dan analisis deskriptif atas data yang diperoleh melalui hasil pengamatan pada Bank ANDA Cabang Bongkara Surabaya.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai syarat untuk menjadi *Customer service* pada Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya, peran dan fungsi *customer service* dalam perbankan, tugas dan wewenang, sikap pelayanan seorang *customer service* terhadap nasabah, hambatan dan alternative dalam memberikan pelayanan *customer service* pada nasabah di Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan pengamatan serta saran terhadap kinerja *customer service* yang telah diamati tersebut agar menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja *customer service* pada Bank ANDA Cabang Bongkaran Surabaya.