

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah industri jasa yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman, serta menawarkan jasa-jasa lainnya (modul LOB:2012). Dengan adanya bank, baik konvensional ataupun syariah, memang sangat membantu gaya hidup masyarakat. Perkembangan di dunia perbankan sekarang ini demikian pesatnya begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin beraneka ragam, dan semua itu mendorong meningkatnya setiap kebutuhan manusia. Hal ini mengakibatkan persaingan di dalam dunia bisnis perbankan juga semakin meningkat. Dengan demikian mendorong masing-masing bank untuk menciptakan produk-produk yang spesifik dan mendetail, yang diharapkan menarik nasabah dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal agar dapat memenangkan persaingan.

Salah satunya dengan memberikan pelayanan berupa *Service Excellent*, sehingga bank harus menitikberatkan pada peningkatan terhadap pelayanan nasabah maupun calon nasabah. Tujuannya agar nasabah merasa nyaman terhadap bank tersebut dan tidak pindah ke bank lain. Disini para praktisi perbankan sangat menyadari pentingnya peranan *Customer Service* yang berpotensi. Kalau diperhatikan, nasabah yang membutuhkan pelayanan mempunyai berbagai macam pilihan, kemana ia akan menggunakan jasa perbankan baik itu bank pemerintah,

bank swasta maupun lembaga keuangan bukan bank yang secara umum lembaga ini memberikan pelayanan yang sama bentuknya.

Dengan demikian peranan *Customer Service* sangat diperlukan disini untuk menjembatani hubungan antara pihak bank dengan nasabah agar dapat saling berkomunikasi dengan baik. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan (*Skill*) dan etika pelayanan terhadap nasabah. Peranan yang sangat penting inilah yang sangat berpengaruh terhadap *image* bank dan berimbas pada kepada kesetiaan nasabah pada bank yang bersangkutan.

Dalam dunia bisnis, perubahan adalah faktor yang penting untuk terus menerus dilakukan oleh manajemen. Bila awalnya bank menggunakan strategi “standar service” untuk memelihara nasabah, kemudian pesaing bank tersebut menggunakan hal serupa untuk meraih pasar, maka pihak bank harus berkembang dengan cara menggunakan strategi pelayanan prima atau biasa disebut *service excellent*. Hal ini dilakukan agar selain bank tersebut dapat memelihara nasabah lama, bank juga dapat mengambil nasabah baru dan mampu menguasai pasar.

Pelayanan baik dan memuaskan yang diberikan oleh *Customer Service* memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank yang bersangkutan. Di samping bank dapat mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli atau mengkonsumsi produk bank tersebut, bank juga dapat menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Apabila pelayanan seorang *Customer Service* yang diberikan kepada nasabahnya dinilai memuaskan, maka kemungkinan besar nasabah akan bersifat loyal terhadap bank

tersebut. Sedangkan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak memuaskan atau bahkan mengecewakan, maka kemungkinan nasabah tersebut akan meninggalkan bank tersebut dan berpindah ke bank lain.

Seorang *Customer service* selain dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, juga dituntut cekatan dalam bertindak apabila menemukan nasabah yang perlu dicurigai. Seorang *Customer Service* juga harus pintar menganalisis calon nasabahnya. Apabila kerja dari seorang *Customer Service* tidak cekatan, maka berimbas pada pekerjaan tugas lainnya. Yang nanti pada akhirnya akan berimbas juga terhadap image bank tersebut. Misalnya saja nasabah yang melakukan money-laundering terlambat di deteksi, padahal pada saat pembukaan Deposito, *Customer Service* sudah mencurigai namun tidak bertindak apa-apa. Maka bila public mengetahui akan berakibat pada image dan nama bank yang bersangkutan.

Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, akurat dan tidak meninggalkan keramahannya. Nasabah cukup menghubungi *Customer Service* yang akan menjelaskan dan mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan bagian yang terkait dengan demikian nasabah tidak perlu berurusan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya tersebut, karena *Customer Service* sudah memiliki tanggung jawab penuh untuk kebutuhan nasabahnya.

Mengingat pentingnya peranan seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan yang tugasnya untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah baru maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan

judul “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

1.2 **Penjelasan Judul**

Untuk lebih memperjelas tentang pemahaman judul dalam Tugas akhir ini dan mempermudah pembaca dalam memahami maksudnya maka penulis akan menguraikan judul sebagai berikut :

1. Peranan

Merupakan bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan oleh Customer Service.

2. Customer Service

Merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*Front Liner*), yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah yang ingin menikmati dan mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

3. Dalam

Mengandung makna yang mudah dipahami.

4. Meningkatkan

Suatu kegiatan untuk menambah pelayanan bagi seorang *Customer Service*.

5. Pelayanan

Merupakan suatu perihal atau cara melayani bagi seorang *Customer Service*.

6. Di

Adalah preposisi penunjuk suatu tempat.

7. Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

Adalah salah satu Bank Umum Cabang Surabaya, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

1.3 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah tugas dan wewenang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya ?
2. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya ?
3. Bagaimana aturan dasar dan etika khusus dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya ?
4. Apakah upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya ?
5. Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya ?

6. Hambatan apa sajakah yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya dan bagaimana solusinya ?

1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui tugas dan wewenang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
2. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
3. Untuk mengetahui aturan dasar dan etika khusus dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
4. Untuk mengetahui apa saja upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
5. Untuk mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
6. Untuk mengetahui Hambatan apa sajakah yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya dan seperti apa solusinya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

Bagi Mahasiswa/Penyusun :

1. Agar mengetahui peranan, tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
2. Agar mengetahui aturan dasar dan etika khusus seorang *Customer Service* pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
3. Agar mengetahui prosedur pembukaan dan penutupan rekening nasabah pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

Bagi Tempat Penelitian :

1. Dapat membantu Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya untuk menyempurnakan kinerja *Customer Service*.
2. Dapat membantu Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya untuk meningkatkan kualitasnya.

Bagi Lembaga :

1. Dapat memberikan penjelasan mengenai pentingnya peranan seorang *Customer Service*.
2. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

Bagi Pembaca :

1. Dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanannya.
2. Dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya perbankan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman, maka ruang lingkup pembahasannya dibatasi sebagai berikut :

1. Subyek dibatasi pada tempat dilakukan pengamatan yaitu BankBPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.
2. Obyek dibatasi hanya *Customer Service* yang menjadi bahan penelitian dalam kaitannya dengan Peranannya Dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya tersebut.

1.6.2 Posedur Pengumpulan Data

Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Interview

Metode ini dilakukan dengan mencari informasi data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pihak pegawai Bank

yang bersangkutan. Dalam menyusun Tugas Akhir ini metode dilakukan dengan bagian *Customer Service*.

2. Metode Data Sekunder

Yaitu mencari data secara tidak langsung. Dengan cara mencari data dari buku-buku atau dokumen yang dimiliki oleh Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya maupun di perpustakaan.

Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penyusunan akan membagi dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian Bank, fungsi Bank, pengertian *Customer Service*, fungsi dan tugasnya maupun sikap dalam melayani nasabah yang berkaitan dengan Peranannya Dalam Meningkatkan Pelayanan yang diterapkan pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

BAB III GAMBARAN OBYEK PENGAMATAN

Dalam bab ini menjelaskan sejarah singkat berdirinya Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya, struktur organisasinya serta produk-produk yang ada di Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.

BAB IV PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai bagaimana peranan seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) guna untuk menjaga nasabah lama maupun nasabah baru, sebatas apa wewenang dan tugas seorang *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabahnya yang ingin melakukan pembukaan dan penutupan rekening, dan hambatan apa sajakah yang dihadapi seorang *Customer Service* pada Bank BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya dan bagaimana solusinya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan saran-saran yang bisa dijadikan bahan acuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan *Customer Service* pada BPR JATIM (UMKM JAWA TIMUR) Cabang Utama Surabaya.