

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan bergantinya zaman dan kemajuan teknologi banyak kebutuhan manusia yang perlu dihadapi yang mencakup berbagai aspek baik hukum, politik, pendidikan, kesehatan dan keuangan. Dalam kehidupan masyarakat peran bank sangat penting sehingga dapat mempermudah manusia menjalani berbagai macam aspek yang akan dihadapinya nanti. Dalam Pembicaraan sehari-hari, Bank dikenal sebagai lembaga atau tempat untuk menyimpan uang atau barang sehingga mudah, aman dan dapat dijangkau. Selain itu kegiatan bank juga dapat menyalurkan kredit/pinjaman kepada nasabah. Kemudian semakin banyaknya kebutuhan manusia Bank juga dapat memberikan pelayanan seperti pembayaran listrik, air, pajak, dan pembayaran lainnya.

Persaingan dalam dunia perbankan saat semakin banyak dan kompetitif karena banyak bank yang mengeluarkan produk andalanya serta pelayanannya yang bagus, sehingga masyarakat tidak hanya menempatkan dananya pada satu bank saja melainkan lebih. Dengan kata lain bank yang tidak mampu bersaing harus berinovasi atau lebih kreatif lagi dalam memberikan pelayanannya maupun produk-produk yang dimiliki. Begitu pula dengan pelayanannya harus sesuai dengan standard yang diberikan oleh Bank Indonesia.

Banyak permasalahan yang di hadapi dalam masalah keuangan dan salah satunya adalah perbankan. Dunia perbankan memang membantu masyarakat dalam mengatur manajemen keuangannya, tetapi dalam kenyataan tidak sedikit bank dijadikan sebagai tindak kejahatan, seperti pencucian uang, terorisme dan tindak kejahatan lainnya. Fungsi utama bank adalah menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman. Dalam menghimpun dana dari masyarakat pihak bank haruslah selalu memberikan pelayanan yang bagus, fasilitas yang nyaman dengan dipermudah teknologi yang semakin canggih dan semaksimal mungkin bisa dioperasikan dengan baik agar para nasabah lebih ingin dan ingin kembali.

Perkembangan di bidang pengetahuan dan teknologi telah mendorong pula perkembangan ragam kejahatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kejahatan dalam suatu wilayah negara maupun lintas batas wilayah negara juga semakin berkembang, diantaranya illegal logging, perdagangan obat-obatan terlarang, penyelundupan barang, penyelundupan tenaga kerja, terorisme, penyuapan, korupsi dan kejahatan-kejahatan kerah putih lainnya. Tindak kejahatan ini umumnya melibatkan dan menghasilkan uang dalam jumlah yang besar.

Terdapat berbagai modus yang dilakukan oleh para pelaku kejahatan tersebut untuk menyembunyikan atau menyamarkan asal usul harta kekayaan tersebut, salah satunya adalah dengan memasukkan hasil tindak kejahatannya tersebut ke dalam sistem keuangan (*financial system*), terutama ke dalam sistem perbankan. Dengan demikian asal usul harta kekayaan tersebut tidak dapat dilacak

oleh penegak hukum. Modus inilah yang disebut dengan pencucian uang (*Money Laundering*).

Maka dibuatlah sistem yang dapat memberikan kemudahan dan keamanan bagi bank untuk selalu berhati-hati karena pada dasarnya bank memiliki prinsip kehati-hatian yang tujuannya untuk mengantisipasi adanya tindakan kejahatan yang tidak terduga datangnya memberikan pelayanan kepada calon nasabah agar tidak terjerumus dalam tindakan kriminal.

Berkaitan dengan prinsip kehati-hatian dalam lalu lintas perbankan salah satu upaya untuk menerapkan prinsip tersebut adalah penerapan prinsip mengenal nasabah. Prinsip mengenal nasabah dikenal dengan sebutan *Know your customer principles*(KYCP) adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengetahui identitas nasabah, profil nasabah, serta memantau laporan keuangan nasabah maupun transaksi perbankan yang lainnya guna menilai nasabah yang akan berbuat kejahatan dalam bentuk pencucian uang atau kejahatan lainnya, itu semua untuk kepentingan bank. Dan itu sudah menjadi kewajiban bank untuk melindungi dari berbagai aksi kejahatan.

Penerapan sistem mengenal nasabah dalam transaksi perbankan ini sangatlah penting karena banyak berbagai faktor yang penting dalam melindungi kesehatan bank. Banyak sekali masalah yang menyangkut nama Bank karena ulah nasabah yang tidak bertanggung jawab, itu sudah memberikan citra bank yang buruk karena sistem keamanan dan pelayanannya mungkin kurang baik. Ada pula nasabah yang benar-benar melakukannya dengan kejahatan. Prinsip mengenal nasabah membantu melindungi reputasi dan integritas sistem perbankan.

Peran Customer Service dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP) sangat diperlukan disini untuk membantu menjembatani hubungan antara pihak Bank dengan pihak nasabah. Seorang *Customer Service* yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non fisik seperti kemampuan dalam berkomunikasi dan etika pelayanan terhadap nasabah. Peranan ini sangat berpengaruh terhadap image atau citra Bank dan berimbas pada kesetiaan nasabah. Seorang Customer Service juga harus dapat membina hubungan dengan masyarakat atau *public relathion*. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban para Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Dengan adanya penerapan prinsip ini diharapkan bank mampu mengurangi risiko digunakanya serana pencucian uang dengan cara mengenal dan mengetahui identitas nasabah, profil nasabah, memantau setiap transaksi nasabah, serta melaporkan laporan keuangan yang mencurigakan. Sistem ini tidak hanya memberantas pencucian uang, melainkan dalam rangka penerapan prudential banking untuk melindungi bank dari berbagai risiko dalam berhubungan dengan nasabah.

Berdasarkan alasan tersebut diatas maka saya tertarik untuk memilih obyek Bank BTNCabang Sidoarjo sebagai tempat penelitian. Dengan topik yang selanjutnya akan digunakan untuk Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE BERKAITAN DENGAN PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP) PADA BANK BTN CABANG SIDOARJO”**

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi tentang penafsiran yang berbeda antara penulis dan pembaca, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami suatu judul dari Tugas Akhir (TA) ini, maka penulis memberikan definisi secara spesifik dan batasan judul yang diangkat, yakni sebagai berikut :

PELAKSANAAN

Merupakan keterlibatan suatu bagian atau petugas tertentu dalam melakukan kegiatan yang dilakukan oleh Customer Service.

CUSTOMER SERVICE

Merupakan salah satu bagian dari Bank yang berada pada garis depan (*Front Liner*) yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi Bank dengan nasabah.

BERKAITAN

Sesuatu yang saling berhubungan yang memiliki satu keterkaitan yang sama sehingga saling berhubungan satu sama lain.

DENGAN

Salah satu kata gabung atau konjungsi, maksudnya adalah untuk menghubungkan antara pelaksanaan Customer service dengan prinsip yang dianut oleh Bank.

PRINSIP MENGENAL NASABAH (KYCP)

Merupakan prinsip yang diterapkan oleh semua Bank di Indonesia, guna meminimalisir tindakan kejahatan yang dilakukan oleh oknum dengan media Bank.

PADA

Merupakan awalan yang penulisanya diartikan untuk menyatakan sebagai tempat.

BANK BTN CABANG SIDOARJO

Adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki program mengenai mengenal nasabah untuk mengurangi aksi kejahatan. Lembaga ini merupakan cabang yang terletak di wilayah Sidoarjo

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat diambil kesimpulan rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (KYCP) pada Bank BTN cabang Sidoarjo guna mencegah tindak pidana pencucian uang?
2. Bagaimana konsekuensi atau sanksi bagi Customer Service Bank BTN cabang Sidoarjo jika tidak menerapkan dan mematuhi prinsip tersebut?
3. Sebatas apa kewenangan seorang Customer Service pada Bank BTN cabang Sidoarjo dalam menangani masalah yang berkaitan dengan prinsip mengenal nasabah (KYCP)

4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Customer Service Bank BTN cabang Sidoarjo dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP) dan bagaimana solusinya?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui masalah Bank BTN cabang Sidoarjo dalam menerapkan prinsip mengenal nasabah (KYCP) guna mencegah tindakan kejahatan perbankan.
2. Untuk mengetahui seperti apa konsekuensi atau sanksi jika tidak menerapkan prinsip mengenal nasabah (KYCP) tersebut dan dampaknya seperti apa bagi Bank BTN cabang Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui sebatas apa kewenangan seorang Customer Service Bank BTN cabang Sidoarjo dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan prinsip mengenal nasabah (KYCP).
4. Untuk mengetahui Hambatan-hambatan yang dihadapi Bank BTN cabang Sidoarjo dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP)

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penyusun

Agar mengetahui dan menambah ilmu pengetahuan wawasan yang luas terutama dalam hal mengenai tugas Customer Service yang berkaitan dengan prinsip mengenal.

2. Bagi Bank

Sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan bagi bank untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan produknya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya.

3. Bagi Pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai prinsip mengenal nasabah (KYCP) secara keseluruhan.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Digunakan sebagai bahan bacaan dan menambah koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.6 **Metode Penelitian**

1. Metode Interview / Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan pilihan bank. Dalam penelitian penulis melakukan wawancara dengan bagian customer service.

2. Metode Study pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan tema dan judul penelitian.

1.7 **Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Laporan Tugas Akhir ini disusun secara sistematis agar mempermudah gambaran yang jelas mengenai obyek penelitian. Uraian organisasi penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, penjelasan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta organisasi penulisan tugas akhir.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan secara mendalam mengenai pengertian bank, produk dan jasa-jasa bank, dan teori-teori yang bersangkutan dengan Prinsip mengenal nasabah (KYCP) Bank “X” Cabang Sidoarjo.

BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENGAMATAN

Pada bab ini dijelaskan secara singkat mengenai sejarah umum berdirinya bank, visi misi bank, struktur organisasi, serta jenis produk dan jasa yang ada pada Bank “X” Cabang Sidoarjo.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Dalam bab ini dijelaskan mengenai Bagaimana pelaksanaanaa prinsip mengenal nasabah (KYCP) pada Bank “X” guna mencegah tindak kejahatan pencucian uang, menyelesaikan masalah pada Bank “X” yang berkaitan dengan prinsip tersebut, bagaimana konsekuensi atau sanksi bagi Customer Service Bank “X” jika tidak menerapkan prinsip

KYCP, hambatan apa saja yang dihadapi oleh Bank “X” dalam menerapkan sistem KYCP dan bagaimana solusinya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan mengenai prinsip mengenal nasabah pada Bank “X” Cabang Sidoarjo Serta memberikan saran-saran yang bermanfaat dan membangun baik untuk pihak bank maupun semua pihak yang memerlukan.