

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Perbankan menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 pasal I adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya, Perbankan mempunyai peranan yang penting dalam lembaga ekonomi. Dalam kegiatan operasionalnya bank merupakan lembaga yang dipercayai masyarakat untuk menghimpun dana, menyimpannya dan menyalurkannya kembali kepada pihak yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku pada bank yang terkait maupun aturan yang telah ditetapkan oleh bank Indonesia.

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat terkecuali pada sektor perbankan. Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak hanya berfokus pada produknya saja melainkan pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional maupun yang syariah, setiap bank memberikan jasa mereka sedemikian rupa demi menarik konsumen, bukan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada kegiatan utama bank seperti menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya.

Setiap Bank berusaha meningkatkan kinerja (*performance*) pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan tentu mewajibkan seluruh karyawannya dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Menurut Zeithmal dan Bitner, (2003 : 75), kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri, yang menyediakan tingkatan kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan tentu mewajibkan seluruh karyawannya dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan harapan maka pelanggan akan amat puas dan senang.

Menurut Finch, (2004: 59), Harapan atau kebutuhan pelanggan(nasabah) merupakan nilai yang diharapkan atau diperkirakan pelanggan (nasabah) serta merupakan tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan nasabah *customer service* kepada pelanggan.

Adapun karyawan yang bertugas dan berhubungan langsung dengan pelanggan (nasabah) dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal, biasa dikenal dengan *customer service*. *Customer service* merupakan suatu kegiatan

yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayan jasa yang diberikan seseorang. Intinya *customer service* bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan terutama dalam hal menerima keluhan atau masalah dari nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan (nasabah) dan dilakukan dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan (nasabah) dapat optimal.

Selain itu, *customer service* harus mampu membujuk pelanggan (nasabah) dengan membina hubungan yang baik dengan pelanggan (nasabah) karena merupakan salah satu usaha yang tepat untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan (nasabah) dalam melayani kepentingannya sehingga nasabah berpotensi untuk membeli atau mengonsumsi produk berupa pelayanan jasa yang tanpa merusak sistem kerjasama dan tujuan perusahaan. Hal ini disebabkan karena pelanggan (nasabah) yang datang ke bank tanpa diundang merupakan tamu yang dianggap penting sehingga harus diberikan pelayanan jasa yang baik agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh *customer service*.

Dapat diasumsikan bahwa kepuasan pelanggan (nasabah) merupakan hal yang harus diutamakan bagi seorang *customer service* guna memberikan keuntungan bagi bank agar dapat beroperasi, berkembang dan dapat bertahan hidup di tengah persaingan dunia perbankan saat ini. *Customer service*

meliputi berbagai aktifitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dengan pelanggan (nasabah).

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Singapura-Tasikmalaya, menerapkan sikap ramah dalam melayani nasabah serta mengutamakan kepuasan pada nasabah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang praktik kerja tersebut diatas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singapura-Tasikmalaya.
2. Bagaimana strategi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singapura-Tasikmalaya.
3. Bagaimana pelayanan *customer service* dalam menghadapi ketidakpuasan yang dialami nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singapura-Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Adapun tujuan dari praktik kerja ini untuk mengetahui :

1. Peranan *Customer Service* dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singaparna-Tasikmalaya.
2. Strategi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singaparna-Tasikmalaya.
3. Cara *customer service* dalam menghadapi ketidakpuasan yang di alami nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singaparna-Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Hasil praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi penulis

Selain untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi D-3 Perbankan dan keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi, praktek kerja ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam pemahaman materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai objek dalam praktek kerja ini.

2. Bagi lembaga Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diharapkan dari hasil praktek kerja ini dapat dijadikan bahan informasi bagi aktivitas akademik dalam hal ini sebagai pelengkap buku-buku diperpustakaan.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan maupun bahan pertimbangan bagi perusahaan dan bila perlu dijadikan wacana pemikiran untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

4. Bagi peneliti lain

Memberikan sumbangan pengetahuan praktis mengenai metode penyelesaian kredit bermasalah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi serta menambah daftar pustaka baru bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Praktik Kerja

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode yang dapat mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penulis membaca dan mempelajari data melalui sumber-sumber kepustakaan yang dapat memberi informasi relevan mengenai objek laporan.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (*Observasi Partisipatory*)

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Singaparna-Tasikmalaya tentang objek yang diteliti. Serta melakukan penelitian terhadap pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan Sehingga memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

b. Wawancara (*Depth Interview*)

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada Pegawai di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Singaparna-Tasikmalaya tentunya di bidang *customer service*, serta melakukan wawancara kepada beberapa orang yang telah berinteraksi dengan, sehingga memperoleh informasi yang berkaitan dengan rumusan masalah yang akan dibahas.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Jl. Raya Timur No. 52 Tasikmalaya, Jawa Barat – 46411.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 4 Februari 2019 sampai dengan tanggal 20 Maret 2019.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matrik sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target Waktu Praktik Kerja 2019

No	Jenis Kegiatan	Target Waktu Praktik Kerja																							
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Survei Awal			■																					
2	Praktik Kerja					■	■	■	■	■	■	■	■												
3	Pengumpulan Data													■	■	■	■								
4.	Pengolahan Data													■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	Bimbingan													■	■	■	■	■	■	■	■				
6.	Sidang Tugas Akhir																						■	■	■