

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Bagi masyarakat yang hidup di negara-negara Eropa Amerika, dan Jepang mendengar kata bank sudah merupakan barang yang asing. Bank sudah merupakan mitra dalam memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan.

Disamping itu peran perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam menegndalikan negara tersebut. Artinya keberadaan duni pebankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat lainnya.

Lain hal – halnya dengan negara berkembang, seperti indonesia pemahaman tentang bank di negeri ini baru sepotong – potong. Sebagai masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat meminjam dan menyimpan uang berlaka. Bahkan terkadang sebagai masyarakat sama sekali belum memahami bank secara utuh, sehingga pandangan tentang bank sering diartikan secara keliru. Selebihnya banyak masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang duni perbankan. Semua ini tentu dapat dipahami karena pengenalan duni perbankan secara utuuuh terhadap

masyarakat sangatlah minim, sehingga tidak mengherankan keruntuhan dunia perbankan tidak terlepas dari kurang pahamiannya pengelolaan perbankan ditinjau dari dalam memahami dunia perbankan secara utuh.

Dalam dunia moderen sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membuat jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak mengerjakan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.

Dimasa ini banyak sekali bermunculan bank – bank baik dari yang milik pemerintah maupun swasta, konvensional maupun syariah. Bank merupakan salah satu lembaga yang paling di butuhkan untuk saat ini bahkan sampai kedepannya. Kita dapat mengenal itu semua berkat perkembangan perdagangan dunia yang selalu terkait dengan perkembangan perbankan.

Selanjutnya bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit) serta jasa – jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas

produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang atau akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *Customer Service* (CS).

Seorang *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga berbagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *Public Relation*. *Customer Service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *Customer Service* harus dapat menjaga kesetiaan atau loyalitas nasabah agar tetap menjadi nasabah. Dengan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Customer Service dituntut untuk selalu berhubungan dengan pelanggan dan menjaga hubungan tetap baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, Penulisan Tugas Akhir ini penulis memilih judul **“PERANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA TASIKMALAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis mengidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya
2. Apa hambatan yang dihadapi dalam peranan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya
3. Bagaimana solusi untuk menyelesaikan hambatan – hambatan dalam peranan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan praktik kerja adalah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Prodi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Juga penyusunan Tugas Akhir. Maka dalam praktik kerja dan penyusunan tugas akhir ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui:

1. Peranan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.
2. Hambatan dalam menghadapi peranan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

3. Solusi dari hambatan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Hasil praktek kerja diharapkan mempunyai nilai kegunaan, yakni bagi:

1. Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh pada saat perkuliahaan dilapangan kerja, sehingga menambah wawasan dan kemampuan penulis dalam dunia kerja lebih dengan praktik langsung kelapangan kerja.

2. Pihak Bank

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singaparna Tasikmalaya terutama dalam pelayanan *Customer Service*

3. Lembaga

Untuk lembaga, lembaga disini adalah Kampus Universitas Siliwangi Tasikmalaya, Penulis berharap hasil praktik kerja ini bisa dijadikan sebagai bahan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

4. Pihak – pihak lainnya

Sebagai referensi yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam peranan *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura Tasikmalaya.

1.5 Metode Praktik Kerja

Metode yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini Adalah metode *participant observe studies* dan *dept interview*. Dalam pengumpulan data – data yang diperlukan untuk Tugas Akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (tidak melalui media perantara apapun).

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur, buku- buku serta data lain yang diperoleh dari laporan-laporan perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Adapun teknik yang dipakai oleh penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1) *Dept Interview*

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung, bertatap muka antara pewawancara dan orang yang diwawancarai. Dalam hal ini dengan karyawan –

karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

2) Participant Observe Studies

Yaitu dengan melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan keadaan perusahaan. Dalam hal ini pada PT. Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Lokasi tempat praktik kerja di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya Jl. Raya Timur No. 52 Tasikmalaya, Jawa Barat 46411.

1.7 Waktu Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilaksanakan selama 33 hari kerja dari tanggal 04 februari sampai dengan tanggal 20 Maret 2019. Adapun jadwal lengkapnya mengenai praktik kerja terlampir.

