

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telephone, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah *“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”*.

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Dalam mendukung pelayanan pada nasabah, *Customer Service* merupakan ganda terdepan pada setiap bank, customer service adalah orang

yang ditemui oleh nasabah saat ia memutuskan berhubungan dengan bank dalam melayani pembukaan rekening untuk nasabah dan mencetak buku tabungan nasabah untuk member kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Peningkatan pelayanan nasabah merupakan tanggung jawab setiap bank. Oleh karena itu Bank Indonesia mengeluarkan tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*) sebagai salah satu upaya untuk mencegah system perbankan tidak digunakan sebagai sarana kejahatan pencurian uang, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh para pelaku kejahatan. Dalam PBI (Peraturan Bank Indonesia) tersebut, bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip mengenal nasabah.

Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal ini pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS) (Kasmir, 2005:54)

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* (CS) disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara

terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Customer service tidak hanya menjaga nasabah lama tetapi juga harus meningkatkan loyalitas nasabah pada bank yang bersangkutan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, antara lain adalah kepuasan, kepercayaan, dan komitmen dari nasabah itu sendiri. Kepuasan hanya salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah. Jadi mempertahankan nasabah sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup

perusahaan terutama perusahaan di bidang perbankan, hal ini disebabkan karena dengan mempertahankan nasabah, berarti dapat meningkatkan penerimaan atau pendapatan perusahaan dalam penjualan produk.

Sehubungan dengan pentingnya *Customer Service* tersebut, maka hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke bank lainnya, maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan *customer service* yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya. Oleh karena itu untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan perbankan lainnya maka perlu diciptakan hubungan yang baik dengan para nasabah, baik nasabah lama maupun calon nasabah, untuk menciptakan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PELAKSANAAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang praktek kerja yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah seagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *customer service* dalam pelayanan pembukaan rekening tabungan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi
2. Bagaimana dampak adanya peningkatan pelayanan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi
3. Apa hambatan dan solusi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Penulis melaksanakan penelitian ini dengan maksud untuk memperoleh data yang diperlukan guna menyusun Tugas Akhir yang wajib dipenuhi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Mengetahui pelaksanaan *customer service* dalam pelayanan pembukaan rekening nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi
2. Mengetahui dampak adanya peningkatan pelayanan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi

3. Mengetahui hambatan dan solusi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila penelitian tersebut memberikan manfaat bagi semua orang yang berada di ruang kerja maupun orang-orang banyak lainnya. Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan dan wawasan berfikir serta gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan *customer service* dalam pelayanan pembukaan rekening nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi. Disamping itu juga adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

2. Bagi Pihak Bank

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang menjadi acuan untuk terus dapat meningkatkan dan memperhatikan peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah yang ingin membuka rekening tabungan agar nasabah/calon nasabah merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Lembaga

Hasil praktek kerja ini bisa dijadikan sebagai bahan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang

4. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi mengenai system pelayanan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

1.5 Metode Praktek Kerja

Metode yang digunakan dalam praktek kerja ini adalah metode *participant observation* dan *in-depth interview*

participant observation adalah studi yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, terencana, terarah pada suatu tujuan. Dimana pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari dari subjek atau kelompok yang diteliti. Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang diucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas yang sedang berlangsung.

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dengan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama (Sutopo 2006: 27).

Penulis memperoleh data dengan mengamati kegiatan yang terjadi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya dan melakukan wawancara terhadap karyawan bank mengenai topik bahasan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini.

1.6 Lokasi Praktek Kerja

Penulis melakukan praktek kerja pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi yang beralamat di Jl. Pelita I Nomor 09 Tasikmalaya 46156 yang dilaksanakan dari tanggal 04 Februari 2019 sampai pada tanggal 20 Maret 2019. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam pengumpulan penelitian tugas akhir

1.7 Jadwal Praktek Kerja

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam pengumpulan penelitian tugas akhir, penulis melakukan Penelitian Tugas Akhir pada :

Table 1.1

Jadwal Kegiatan Praktek Kerja 2019

No	jenis kegiatan	Target Waktu Praktek Kerja															
		Februari				Maret				April				Mei			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	survei awal																
2	praktek kerja																
3	pengumpulan data																
4	pengelolaan data																
5	Bimbingan																
6	sidang tugas akhir																