

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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

Disamping itu peran perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan suatu negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat lainnya.

Lain halnya dengan negara berkembang, seperti Indonesia pemahaman tentang bank di negeri ini baru sepotong. Sebagai masyarakat hanya memahami bank sebagai tempat meminjam dan menyimpan uang berkala. Bahkan terkadang sebagai masyarakat sama sekali belum memahami bank secara utuh, sehingga pandangan tentang bank sering diartikan secara keliru. Terlebih banyak masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang dunia perbankan. Semua ini tentu dapat dipahami karena pengenalan dunia perbankan secara utuh terhadap masyarakat sangatlah minim, sehingga tidak mengherankan keruntuhan dunia perbankan tidak terlepas

dari kurangnya pemahaman pengelolaan perbankan di tanah air dalam memahami dunia perbankan secara utuh.

Dalam dunia modern 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 masa yang akan datang kita tidak dapat terlepas dari dunia perbankan, jika hendak mengerjakan aktivitas keuangan, baik perorangan, sosial maupun perusahaan.

Dimasa ini banyak sekali bermunculan bank-bank baik yang milik pemerintah maupun swasta, konvensional maupun syariah. Bank merupakan salah satu lembaga yang paling dibutuhkan 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 penting nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata 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 kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulisan Tugas Akhir ini penulis memilih judul **“Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Customer Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Maka dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini penulis mempunyai tujuan untuk mengetahui :

1. Peran *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Solusi untuk menyelesaikan hambatan-hambatan *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mempunyai nilai kegunaan, yakni bagi :

1. Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh pada saat perkuliahan di lapangan kerja, sehingga menambah wawasan dan kemampuan penulis dalam dunia kerja lebih dengan praktik langsung ke lapangan kerja.

2. Pihak Bank

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

3. Lembaga

Untuk lembaga, lembaga disini adalah Kampus Universitas Siliwangi Tasikmalaya, penulis berharap hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut di masa 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 Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jalan KHZ. Mustofa No. 110 Kota Tasikmalaya.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian ini adalah selama 30 Hari kerja terkecuali hari Sabtu dan Minggu yaitu dimulai dari tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan tanggal 02 Februari 2022. Adapun jadwal lengkap mengenai penelitian terlampir.

Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian 2021-2022

No	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing	■	■														
2	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA			■						■	■	■		■	■		
3	Pengumpulan data dan pengolahan data Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi					■	■	■	■	■	■						
4	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi									■	■	■	■	■	■		
5	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir, dan pengesahan tugas akhir																■

Sumber : Data dibuat oleh penulis