

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Para praktisi perbankan menyadari pentingnya *Customer Service* bagi industri perbankan. Gedung mewah dan bertingkat juga teknologi yang canggih tidak berarti, apabila bank tidak memiliki *Customer Service* yang potensial. Customer atau nasabah beserta aktifitas perbankan merupakan target bank untuk mencapai tujuannya, yaitu memperluas pangsa pasar. jika diperhatikan, maka nasabah yang membutuhkan pelayanan perbankan mempunyai berbagai macam pilihan, kemana dia akan menggunakan jasa perbankan baik itu bank pemerintah, swasta maupun lembaga keuangan bukan bank, yang secara umum lembaga ini memberikan pelayanan yang sama bentuknya.

Kegiatan untuk merespon pemberian pelayanan jasa perbankan yang baik dan akurat adalah membentuk unit kerja yang khusus yaitu *customer service* yang bertugas melayani nasabah dan calon nasabah serta untuk menjalin hubungan antara kedua belah pihak, sehingga antara bank dengan masyarakat dapat saling berkomunikasi serta mempermudah akses produk perbankan dan sejenisnya.

Misi bank dalam memperluas pangsa pasar di lakukan dengan pelayanan *Customer Service* semaksimal mungkin kepada nasabah dan calon nasabah, Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* di harapkan memberikan layanan yang baik, cepat, akurat tanpa meninggalkan keramahan dan kebijaksanaanya. oleh sebab itu, di harapkan dengan adanya customer ini nasabah tidak perlu di pusingkan dengan administrasi, alur dokumen, dan prosedur intern bank. Nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam hubungan dengan bank. Petugas *Customer Service* akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan bagian terkait. dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan calon nasabah merasa kepentinganya mendapat atensi dengan penuh tanggung jawab dan tidak perlu berurusan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhanya.

Adapun dampak sinergis yang bagus tersebut di harapkan, keberadaan *Customer Service* ini tujuan bank untuk mendapatkan nasabah yang besar dapat terwujud, selain pembentukan *trust building* (kepercayaan) dari nasabah. Mengingat pentingnya *Customer Service* bagi bank dalam usahanya untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah, maka penyusun tertarik untuk menyusun laporan Tugas Akhir dengan judul "**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *CUSTOMER SERVICE* PADA PT.BRI TBK KANTOR CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA.**"

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah :

Bagaimana Kepuasan Pelanggan Terhadap *Customer Service* pada PT.BRI Tbk Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya ?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan

Selain sebagai salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, terdapat tujuan - tujuan lain sebagai berikut :
Mengetahui Kepuasan Pelanggan Terhadap *Customer Service* pada PT.BRI Tbk Kantor Cabang Kusuma Bangsa ?

1.4 Manfaat Penulisan Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam Praktek Kerja Lapangan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Penyusun

- a. Untuk lebih memahami permasalahan yang ada didunia industri perbankan secara nyata.
- b. Untuk mengetahui kegiatan perbankan yang berlangsung pada BRI.
- c. Memperoleh pengalaman terlibat langsung dengan dunia kerja di bank.
- d. Sebagai orientasi awal memahami suasana kerja di bank.
- e. Memahami tingkat kesulitan dan permasalahan yang di hadapi didunia kerja nantinya.
- f. Sebagai evaluasi diri untuk lebih mengembangkan kemampuan khususnya dalam dunia kerja perbankan.

2. Manfaat Bagi Pembaca

Agar dapat menambah informasi dalam pemahaman tentang peranan *Customer Service* dalam melayani nasabah didunia perbankan.

3. Manfaat Bagi BRI

- a. Sebagai sarana untuk lebih memperkuat kerjasama antara BRI terhadap perkembangan Program Studi DIII Manajemen Perbankan.
- b. Mengetahui kualitas pendidikan Program Studi DIII Manajemen Perbankan, khususnya DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.
- c. Sebagai sarana untuk merekrut tenaga kerja pada saat membutuhkan SDM untuk level pelaksanaan.

1.5 Rencana Kegiatan PKL

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di BRI Kantor Cabang Kusuma Bangsa selama 3 Minggu mulai tanggal 1 Desember 2014 sampai dengan 19 Desember 2014 yang bertempat di kantor BRI untuk pembuatan Laporan Tugas Akhir.

Adapun jadwal kegiatan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara lengkap dapat disajikan dalam tabel 1.5

Tabel 1.5**Jadwal Kegiatan Laporan Tugas Akhir (LTA)****Rencana Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Proses Pelaksanaan PKL	Oktober 2014	November 2014	Desember 2014	Februari 2015	Maret 2015
Pengajuan Proposal PKL					
Konfirmasi keBank “BRI”					
Pelaksanaan PKL					
Pembuatan Laporan PKL					
Pengumpulan Laporan PKL					