

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia perbankan sebagai salah satu industri yang mengalami kemajuan secara signifikan di Indonesia, sehingga terjadi persaingan yang kompetitif dan ketat secara nasional bahkan global. Banyaknya bank nasional atau bank asing di Indonesia yang mendorong tumbuhnya kompetisi yang ketat di dalam dunia bisnis perbankan, sehingga setiap perusahaan perbankan dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Selain sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit, bank merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang pemberian jasa layanan perbankan. Setiap kegiatan operasional bank merupakan bentuk pelayanan jasa yang mengutamakan kepuasan nasabah sebagai hal pokok yang harus diutamakan. Komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada nasabah merupakan persyaratan utama dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan perbankan, dimana nantinya bank akan memperoleh citra positif dimata nasabah dan calon nasabah, yang berpengaruh pada tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabahnya untuk menjadikan bank tersebut sebagai tempat untuk melakukan aktivitas keuangan masyarakat luas.

Pelayanan yang baik kepada nasabah maupun calon nasabah sangat diperlukan mengingat bank sangat mementingkan adanya hubungan baik dan berkelanjutan dengan nasabahnya. Untuk menjembatani dalam membangun hubungan yang baik antara nasabah dengan perusahaan perbankan diperlukan peranan *Customer Service* dalam memberikan pelayanannya. *Customer Service* merupakan suatu organisasi dalam sebuah bank yang berada di garis depan sebagai salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan perbankan yang berperan sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah maupun calon nasabah dalam memberikan produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan.

Hubungan dengan nasabah adalah kata kunci yang penting bagi *Customer Service*, dikarenakan melalui *Customer Service* perusahaan perbankan dapat memberikan persepsi yang positif kepada masyarakat. Namun meluasnya dunia perbankan pada saat ini menyebabkan cara pandang masyarakat atau nasabah terhadap pelayanan suatu perusahaan perbankan semakin selektif, sehingga nasabah semakin tahu akan hak-haknya yang harus diperoleh maupun kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi nasabah dari perusahaan perbankan tersebut. Hal ini yang memacu perusahaan perbankan untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah sangat bergantung pada kualitas jasa yaitu proses penyampaian dan pelayanan jasa yang diberikan *Customer Service* terhadap nasabahnya, agar nasabah tersebut puas dengan layanan jasa yang telah diberikan, dalam menyampaikan jasa tersebut *Customer Service* harus mengetahui dan memenuhi kebutuhan nasabah yang dilakukan secara berkala, konsisten, serta memperbaiki sistem pelayanan jasa, agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, mengingat perilaku dan keinginan nasabah yang berbeda-beda.

Untuk tercapainya kepuasan nasabah, *Customer Service* harus memberikan suatu pelayanan terbaik dan semaksimal mungkin dalam kegiatannya, sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah maupun calon nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan *Customer Service*. Oleh karena itu, penyampaian atau pelayanan jasa haruslah sesuai dengan standar pelayanan *Customer Service* yang telah ditetapkan oleh perusahaan perbankan. Dimana standar operasi *Customer Service* tersebut merupakan peraturan yang harus dilaksanakan dengan baik dan dipatuhi oleh *Customer Service* agar dapat melakukan penyampaian jasa dengan baik dan benar, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya peranan pelayanan *Customer Service* dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah maupun calon nasabah, maka penulis menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan judul **“PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT**

## **KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Atas dasar pembuatan latar belakang diatas, maka penulis dapat membuat rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* terhadap nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.?
2. Bagaimana standar pelayanan *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. guna meningkatkan kepuasan nasabah ?
3. Bagaimana pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

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:

1. Mengetahui pentingnya peran *Customer Service* dalam kegiatan operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.
2. Mengetahui tugas yang harus dijalankan serta pelayanan seorang *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya terhadap pelayanan *Customer Service*.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

Manfaat penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Mahasiswa

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan bidang perbankan, baik secara teori maupun praktik.
  2. Untuk memperoleh pengalaman tentang dunia kerja secara nyata di lingkungan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.
  3. Mahasiswa mampu mengaplikasikan teori yang didapat dari perkuliahan.
- b) Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya
1. Sebagai media untuk meningkatkan kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya terhadap perkembangan Universitas Airlangga Surabaya, khususnya bagi Program Studi DIII Manajemen Perbankan.
  2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah guna memenuhi kepuasan nasabah.
- c) Bagi Program Studi DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga
1. Sebagai pertimbangan dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan yang sejenis di waktu yang akan datang.
  2. Sebagai sarana untuk mengembangkan serta memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan.
  3. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di Manajemen Perbankan untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil sesuai dengan kebutuhan dalam dunia perbankan.
- d) Manfaat Bagi pembaca
- Laporan Praktik kerja Lapangan ini dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dan dapat dijadikan sebagai referensi.

