

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di dalam dunia bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, khususnya bisnis yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan. Perkembangan yang pesat ini mampu menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Hal ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan nasabah dan calon nasabah agar dapat memenangkan persaingan dan dapat terus bertahan.

Pelayanan yang baik kepada nasabah maupun calon nasabah sangat diperlukan mengingat bank sangat mementingkan adanya hubungan baik dan berkelanjutan dengan para nasabahnya. *Customer Service* merupakan suatu organisasi dalam sebuah bank yang berada di garis depan yang berperan sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah maupun calon nasabah dalam menikmati produk dan jasa layanan yang di tawarkan oleh suatu bank.

Customer Service sebagai “Jembatan” dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabahnya melalui pelayanan yang diberikannya tersebut. Tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah maupun calon nasabah.

Disisi lain *Customer Service* juga harus dapat mempertahankan setiap nasabahnya, karena pada dasarnya nasabah selalu ingin dihormati, dihargai dan dipenuhi kebutuhannya secara memuaskan. *Customer Service* merupakan ujung tombak terpenting bagi bank dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Melalui *Customer Service*, bank dapat memberikan pandangan yang positif kepada masyarakat sehingga terciptanya

suatu kepercayaan dan dapat meningkatkan citra perbankan. Untuk itu, bank selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah maupun calon nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bank. *Customer Service* memegang peran penting bagi kelangsungan hidup pada sebuah bank, tidak terkecuali pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Sidoarjo.

Mengingat pentingnya peranan *Customer Service* dalam usaha meningkatkan kepuasan kepada nasabah maupun calon nasabah, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tingkat Kepuasan Nasabah atas Pelayanan *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. ?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan PKL

Tujuan penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.

1.4 Manfaat penulisan laporan pkl

Manfaat penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk memperoleh pengalaman tentang dunia kerja secara nyata di lingkungan Bank BRI Cabang Sidoarjo.
3. Dapat menambah keberanian dan kepercayaan diri terhadap kemampuan serta keahlian yang kita miliki selama ini.

b. Bagi Bank

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah guna memenuhi kepuasan nasabah.
2. sebagai media yang baik untuk meningkatkan kerja sama antara Bank BRI Cabang Sidoarjo dengan Universitas Airlangga.

c. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan dan untuk mendapat informasi serta dapat digunakan sebagai referensi.

d. Bagi Universitas Airlangga

1. Dapat dipergunakan untuk menambah jumlah bacaan di perpustakaan Universitas Airlangga.
2. Mampu menghasilkan lulusan yang telah memiliki pengalaman di bidang perbankan.



