

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadikan menerima tabungan, giro dan deposito sebagai kegiatan utamanya. Pada bank kita juga bisa melakukan peminjaman kredit, penukaran, dan pemindahan uang.

Sederhananya bank disebut sebagai Lembaga Keuangan yang menghimpun dana atau mengumpulkan dana dari masyarakat, lalu menyalurkan kembali dana dari masyarakat tersebut kepada masyarakat.

Jika dikutip berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan bank adalah sebuah badan usaha yang melakukan aktivitas penghimpunan dana dari masyarakat, lalu menyalurkan kembali dana yang telah terkumpul dari masyarakat tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman serta bentuk lainnya dengan tujuan utama sebagai upaya peningkatan taraf hidup masyarakat.

Perbankan memiliki 3 kegiatan utama, yaitu:

- a. Mengumpulkan/menghimpun dana (*funding*)
- b. Mengalurkan dana, dan
- c. Menyediakan berbagai jasa bank lainnya.

Mengumpulkan serta menyalurkan dana kepada masyarakat adalah tugas utama bank. Akan tetapi menyediakan jasa bank lainnya hanyalah kegiatan sampingan dari bank.

Pengertian dari *funding*, yaitu kegiatan pengumpulan dana dari masyarakat melalui transaksi pembelian dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Penerapan *funding* dilaksanakan dengan berbagai cara dan strategi sehingga pada proses akhirnya akan menjadikan masyarakat memiliki keinginan untuk menyimpan maupun menabung pada bank tersebut. Jenis simpanan yang ditawarkan pun ada beragam, diantaranya, simpanan tabungan, deposito, dan giro. Masing-masing dari

jenis simpanan yang disebutkan disamping, memiliki keuntungan yang berbeda antara satu dengan yang lain.

Dalam menghimpun dana, bank melakukan pendekatan dengan cara menyediakan yang menarik dan menguntungkan kepada nasabah atau yang bisa disebut juga sebagai balas jasa. Balas jasa disini jika menggunakan prinsip konvensional akan berupa bunga sedangkan jika menggunakan prinsip syariah akan berupa sistem bagi hasil. Kemudian untuk komponen pembantunya juga dapat dengan memberikan cenderamata dan hadiah atau pelayanan jasa lainnya.

Untuk menyalurkan dana sendiri artinya adalah menggunakan dana simpanan dari nasabah yang berupa simpanan giro, deposito, dan tabungan untuk dipinjamkan kembali kepada nasabah yang berupa kredit jika menggunakan prinsip konvensional, dan berupa pembiayaan bagi bank jika menggunakan konsep syariah. Kegiatan penyaluran ini disebut dengan *lending* pada dunia perbankan.

Sebagai lembaga keuangan, bank harus mempertahankan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Oleh karenanya, pelatihan diperlukan oleh karyawan bank agar dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi untuk masalah dari nasabah. Customer service selalu bertanggung jawab untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini wajib dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah akan menjaga citra bank di mata nasabah.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan layanan yang memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Customer service tentunya memiliki tugas dan tugas yang perlu dilakukan. Tugas dan tanggung jawab mereka biasanya mencakup, misalnya, *Resepsionis, Deskman, Salesman, Customer Relation Officer* dan *Komunikator*. Semua ini harus dilakukan secara selaras dan seimbang untuk mencapai kepuasan pelanggan yang prima. Layanan pelanggan juga memainkan peran penting sebelum transaksi, selama acara dan dalam proses pasca transaksi.

Oleh karena itu, *customer service* memerlukan kemampuan untuk melayani pelanggan secara tepat dan cepat, serta kemampuan komunikasi yang baik didukung dengan kecepatan, ketepatan dan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung ketepatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Peran *customer service* disini dapat digambarkan sebagai *front liner* unit bank yang sangat penting yaitu pelaksanaan proses awal kegiatan bank berhadapan langsung dengan nasabah. Tugas *customer service* biasanya meliputi penyediaan informasi dan layanan, terutama tentang produk-produk dasar bank.

Untuk berhasil dalam dunia perbankan, bank harus mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan. Layanan yang ditawarkan memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah bank. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian lapangan yang nantinya akan dituangkan kedalam tugas akhir dengan judul “**PERAN CUSTOMER SERVICE ATAU JASA PELAYANAN DALAM AKTIVITAS OPERASIONAL BANK PADA PT. BANK NAGARI CABANG PEMBANTU KANTOR GUBERNUR PADANG**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kegiatan *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Padang dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabah?
2. Bagaimana peran *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Mengetahui aktivitas *Customer Service* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Padang dalam melayani nasabah.
2. Mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah penulis paparkan sebelumnya, sekaligus dengan berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan selama magang, maka penulis memperoleh beberapa manfaat terkait topik yang dibahas dalam tulisan ini yang tidak ditemukan pada proses perkuliahan. Diantara manfaat yang dapat diperoleh dari pembahasan topik tulisan ini, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis mendapatkan pengalaman kerja serta gambaran mengenai bagaimana *customer service* bekerja di bank.
 - b. Dapat mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan pada saat bekerja di bagian *customer service* pada operasional bank.
 - c. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
2. Bagi Bank
 - a. Memberikan bantuan kepada pegawai bank untuk meringankan tugasnya dibidang pelayanan nasabah atau *customer service* sesuai dengan teori yang telah dipelajari pada proses perkuliahan
 - b. Membangun hubungan baik antara pihak bank dan pihak perguruan tinggi.
3. Bagi Universitas
 - a. Membangun hubungan yang baik antara pihak bank dan perguruan tinggi
 - b. Menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan untuk terjun ke dunia ilmu keuangan perbankan.

1.5 Metode Penelitian

Kegiatan ini membutuhkan data-data nyata sebagai bahan acuan dan pencarian keselarasan antara teori dan situasi nyata. Oleh karena itu pada pembuatan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode-metode berikut:

1. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan untuk memperoleh pengetahuan teoritis dengan mengumpulkan bahan-bahan dan meneliti teori-teori yang dapat digunakan

atau terkait dengan diskusi yang sedang berlangsung, misalnya, buku sastra, esai, artikel, peraturan pemerintah dan sumber lain yang berkaitan dengan pembahasan

2. Penelitian Lapangan

Metode ini dilakukan melalui pengamatan/observasi terhadap subjek penelitian, dalam hal ini Bank Nagari Capem Kantor Gubernur Kota Padang.

3. Kegiatan Latihan Kerja

Dengan melakukan praktik kerja lapangan atau magang pada Bank Nagari Capem Kantor Gubernur Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan Magang ini dilaksanakan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Kantor Gubernur Kota Padang. Waktu pelaksanaan magang adalah 40 hari masa kerja yang dimulai pada tanggal 2 Januari 2023 sampai dengan tanggal 24 Februari 2023.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Menguraikan secara ringkas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

Secara umum menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, serta tempat dan waktu magang.

BAB II : Landasan Teori

Berisikan pembahasan tentang landasan teori yang berhubungan dengan rumusan masalah yang mencakup tentang peran pengertian bank, peran *customer service* yang diambil dari sumber-sumber berupa buku, internet, dan lain-lain.

BAB III : Gambaran Umum Bank

Pada bab ini materi yang akan dibahas mengenai perkembangan dan sejarah perusahaan, budaya kerja, tujuan ruang lingkup kegiatan, serta struktur organisasi pada Bank Nagari Capem Kantor Gubernur.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini memuat pembahasan tentang bagaimanakah aktivitas serta peranan *customer service* pada Bank Nagari Capem Kantor Gubernur.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bab penutup yang mana menyajikan tentang kesimpulan dan saran yang nantinya diharapkan dapat dijadikan pertimbangan guna perbaikan untuk masa yang akan datang.

